

Vertaisohjausta verkossa

Ohjauskeskustelut nuorten chat-ryhmässä

Tampereen yliopisto
Kasvatustieteiden yksikkö
Pro gradu -tutkielma
Aikuiskasvatus
Tammikuu 2013
Sini Huhmarkangas

TIIVISTELMÄ

Tämän Pro gradu -työn tarkoituksena on kuvata nuorten verkkovertaisohjausta. Tutkimuksessa vertaisohjauksen ympäristönä on chat-ryhmä, jossa tarjottiin nuorille mahdollisuus keskustella koulutukseen ja ammatinvalintaan liittyvistä kysymyksistä koulutettujen vertaisohjaajien kanssa. Tutkimus liittyy Tampereen ammattikorkeakoulun toteuttamaan Varustamo-hankkeeseen, jossa kehitetään nuorten verkkovertaisohjausta sekä vertaisohjaajien koulutusta.

Tutkimuksen aineisto koostuu Facebookiin perustetussa ryhmässä käydyistä chat-keskusteluista, joihin osallistui Varustamon vertaisohjaajia sekä Pirkanmaan ammattistarttien opiskelijoita. Chatit järjestettiin osana Varustamo-hankkeen toimintaa, ja sain ne tutkittavakseni valmiina aineistona. Chat-keskusteluja analysoin teemoittelemalla ne ensin keskustelunaiheiden mukaan. Tämän jälkeen kuvaan verkkovertaisohjausta vuorovaikutuksena sovelletun keskustelunanalyysin avulla.

Keskustelunaiheista yleisimpiä ovat erilaiset vapaa-ajan aiheet, mutta chateissa keskustellaan myös arkisista kouluasioista sekä koulutusvalinnoista. Vertaisohjaajat herättävät keskustelua esittämällä nuorille kysymyksiä ja ohjaavat keskustelua vapaa-ajan aiheista koulutusaiheisiin. Vertaisohjaajan työroolin ja ohjattavan rooli ero on selkeä erityisesti koulutusaiheista keskusteltaessa, mutta roolit myös joustavat. Vertaisohjaajat voivat kertoa omista kokemuksistaan tai ongelmistaan ja ohjattavat nuoret voivat kannustaa muita keskustelijoita tai olla asiantuntijan roolissa.

Verkkovertaisohjauksesta on tämän tutkimuksen perusteella löydettävissä sekä institutionaalisen vuorovaikutustilanteen että arkikeskustelun piirteitä. Koulutusaiheista keskustelu voidaan nähdä ryhmän tehtävää palvelevana vuorovaikutuksena, kun taas vapaa-ajasta keskustelu vastaa ryhmän sosio-emotionaalisiin tarpeisiin. Näiden yhdistyminen toisiinsa voidaan nähdä nuorelta nuorelle –vertaisohjauksen vahvuutena.

Tutkimus tarjoaa verkkovertaisohjauksesta kiinnostuneille kuvan erään ryhmän keskustelunaiheista ja vuorovaikutuksesta. Tutkimuksen tuloksista voivat hyötyä vertaisohjaajana toimivat sekä vertaisohjausta kehittävät.

AVAINSANAT: Ohjaus, vertaisohjaus, syrjäytymisen ehkäisy, chat

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 PERUSKOULUN JÄLKEINEN NIVELVAIHE JA KOULUTUKSEEN SIJOITTUMINEN	6
2.1 Koulutusvalintoihin vaikuttavia tekijöitä	6
2.2 Peruskoulun jälkeinen nivelvaihe ja syrjäytymisuhka nuoruudessa.....	8
3 VERTAISOHJAUSTA VERKOSSA	12
3.1 Ohjaus	12
3.2 Vertaisohjaus.....	16
3.3 Internet nuorten elämässä	18
3.4. Ohjaus internetissä	21
3.5 Varustamo-hanke	24
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
4.1 Tutkimuskysymykset	27
4.2 Vertaisohjaus-chatit tutkimuksen aineistona.....	27
4.3 Teemoittelu ja keskustelunanalyysi	30
4.4 Analyysin kulku.....	34
5 VERTAISOHJAUSKESKUSTELU VERKOSSA.....	38
5.1 Mistä keskustellaan?.....	38
5.2 Miten keskustelua ohjataan?	45
5.3 Roolit vertaisohjauskeskustelussa	51
5.4 Yhteenvetoa tuloksista.....	61
6 POHDINTA	65
LÄHTEET.....	69

1 JOHDANTO

Yksi tärkeimmistä nuoria kohtaavista haasteista on oman koulutuspolun ja tulevan ammatin löytäminen. Tuhannet nuoret jäävät joka vuosi koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle joko siksi, että he jättävät hakeutumatta koulutukseen, tai koulutuksen keskeyttämisen kautta. Tutkimusten mukaan koulutusta vailla olevilla nuorilla on muita suurempi riski syrjäytyä koko yhteiskunnasta, ja syrjäytymisen ehkäiseminen ja syrjäytymiskiirteen pysäyttäminen on sekä nuorten että yhteiskunnan näkökulmasta tärkeää. Nuorten syrjäytymistä ja siihen liittyviä mekanismeja on tutkittu runsaasti ja esimerkkejä syrjäytymisvaarassa olevien nuorten elämänhallinnan tukemisesta ja työelämään sijoittumisesta löytyy esimerkiksi erilaisten hankkeiden ja projektien raporteista. Ongelma ei silti suinkaan ole pienentynyt, ja edelleen tarvitaan toimivia malleja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Varustamo-hanke on osaltaan tarttunut nuorten syrjäytymisen ongelmaan kehittämällä sosiaalisen median yhteisöissä tarjottavaa nuorelta nuorelle - vertaisohjausta. Pro gradu -työni tarkastelee hankkeen puitteissa lukuvuonna 2011–2012 järjestettyjä chat-keskusteluja, joissa Pirkanmaan Ammattistarteilla opiskeleville nuorille tarjottiin vertaisohjausta. Toivon tutkimukseni auttavan osaltaan verkkovertaisohjauksen mallin luomisessa tuomalla yksityiskohtaista tietoa vertaisohjauskeskustelujen vuorovaikutuksesta. Vertaisohjausta on tutkittu vähän ja verkkovertaisohjausta ei lainkaan, joten tämä tutkimus kuvaa uudenlaista ilmiötä, jota voitaisiin ammattilaisten tarjoaman ohjauksen rinnalla hyödyntää nuorten siirtymävaiheiden tukemisessa. Työskentelin syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana Varustamo-hankkeessa ja osallistuin työssäni vertaisohjauspalvelujen suunnitteluun. En kuitenkaan osallistunut itse chat-keskusteluihin. Pelkästään oman aineistoni perusteella en voi tehdä johtopäätöksiä vertaisohjauksen tuloksellisuudesta, mutta voin kuvata, millaista keskustelua verkkovertaisohjaus on luonteeltaan sekä antaa joitakin eväitä vertaisohjaajille heidän työhönsä chat-keskustelujen ohjaajina.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, mitä verkkovertaisohjauskeskusteluissa tapahtuu. Olen kiinnostunut siitä, millaisista aiheista keskusteluissa puhutaan, ja

miten nuoret vertaisohjaajat ohjaavat keskusteluja. Koska vertaisohjaajat ovat nuoria itsekin eikä heillä ole ammatillista koulutusta ohjaustyöhön, heidän toimintatapojensa ei voi olettaa olevan samalla tavoin jäsentyneitä kuin ammattimaisten opinto- tai uraohjaajien. Keskusteluihin osallistuneilla vertaisohjaajilla ja ammattistarttien opiskelijoilla ei ole ollut aikaisempaa kokemusta tämänkaltaisesta vertaisohjauksesta, joten heidän on täytynyt yhdessä keskustelujen kuluessa rakentaa tulkintaansa verkkovertaisohjauksesta vuorovaikutustilanteena. Tässä tutkimuksessa pyrin keskustelujen aihealueiden teemoittelun sekä sovelletun keskustelunanalyysin avulla kuvaamaan vertaisohjausta ja vertaisohjaajien työskentelyä sellaisena kuin se Starttipisteen chateissa on toteutunut.

2 PERUSKOULUN JÄLKEINEN NIVELVAIHE JA KOULUTUKSEEN SIJOITTUMINEN

2.1 Koulutusvalintoihin vaikuttavia tekijöitä

Tässä luvussa käsittelen erilaisia tekijöitä, jotka tutkimusten mukaan vaikuttavat nuorten koulutusvalintoihin peruskoulun päättyessä. Itsetuntemusta pidetään tärkeänä lähtökohtana ammatinvalinnassa, ja sitä pyritäänkin vahvistamaan koulun oppilaanohjauksessa (Lappalainen ym. 2010, 48). Peruskoulussa oppilaille muodostuu käsitys itsestään joko lukijana tai käsillä tekijänä, mikä johdattaa valitsemaan teoriapainotteisemman lukion tai käytännöllisempänä pidetyn ammatillisen koulutuksen. Toisaalta myös ammatillisen koulutuksen teoreettisuus voi yllättää vahvasti käytännön tekijäksi itsensä kokevan nuoren. Nuorena muodostettu käsitys itsestä ei myöskään välttämättä ole pysyvä, vaan käsitys omista kyvyistä ja motivaatio voivat myös muuttua iän mukana. (Mt. 48–49.) Omakohtaiset kokemukset ammateista suuntaavat myös nuorten ammatinvalintaa. Peruskoulun viimeisinä vuosina työelämään tutustumisjaksolla saadut kokemukset työpaikalta voivat selventää nuorelle, mitä hän haluaa tulevaisuudessa tehdä työkseen – tai mitä hän ei ainakaan halua tehdä. Myös arkielämän kokemukset vaikuttavat. Esimerkiksi monilapsisesta perheestä tuleva voi tietää pärjäävänsä hyvin lasten kanssa, omakohtaiset kokemukset vaikeista tilanteista ja avun saamisesta saattavat lisätä halua auttaa tiettyä ihmisryhmää, tai vanhempien auttaminen heidän yrityksessään voi suunnata omaa ammatinvalintaa samalle alalle. (Mt. 47.)

Vanhempien ja kaveripiirin vaikutus nuorten valintoihin on useiden tutkimusten mukaan merkittävä. Vanhemmat ja sukulaiset esittävät usein käsityksiään nuorelle sopivista ammateista ja monet nuoret seuraavat vanhempiensa tai sisarustensa jalanjäljissä samoihin ammatteihin. Aholan ja Mikkolan haastattelemat opinto-ohjaajat ovat työssään huomanneet, että vanhemmat, suku sekä kaverit saattavat jopa painostaa nuoria koulutusvalinnoissa (Ahola & Mikkola 2004, 57). Esimerkiksi Järvinen (1999) on todennut vanhempien koulutuksen ja ammatin vaikuttavan nuorten kouluttautumiseen ja ammattiin

liittyviin valintoihin. Perheet voidaan jakaa taustakulttuuriltaan keskiluokkaisiin ja työläisperheisiin vanhempien koulutuksen ja ammatin perusteella. Perheen sosioekonomisella asemalla ja taustakulttuurilla on Järvisen mukaan selkeä yhteys nuoren koulutusvalintoihin, mutta tämä yhteys ei aina ole suora. Nuorten valintoja ja heidän suhdettaan koulunkäyntiin selittävät vanhempien suhtautuminen koulutukseen ja nuorten kouluttautumiselle ja tulevaisuudelle kotoa asetetut odotukset. Vanhempien käsitykset koulutuksen merkityksestä ja heidän osallistumisensa lastensa koulunkäyntiin ovat yhteydessä heidän omaan koulutustaustaansa. Nuorten ja vanhempien välinen suhde taas vaikuttaa siihen, miten nuoret heihin kohdistettuihin odotuksiin ja perheensä taustakulttuuriin suhtautuvat. Nuoret eivät siis suoraan peri vanhempiensa kulttuuria, vaan kulttuuri välittyy perheen vuorovaikutuksessa ja nuoret tulkitsevat sitä yksilöllisesti. (Järvinen 1999, 168–172.) Suhtautuminen koulunkäyntiin on siis usein lähtöisin perheen taustakulttuurista, ja tämä voi osaltaan vaikuttaa työläistaustaisten nuorten arvosanoihin. Mahdollisuuksien rajallisuus peruskoulun päättyessä voidaan siis nähdä tuloksena aiemmin tehdyistä valinnoista, eikä se välttämättä tunnu nuorista itsestään ongelmalliselta, jos koulumenestys riittää siihen koulutuspaikkaan, joka heillä on ollut tavoitteena. Päinvastoin liika koulunkäyntiin panostaminen menisi monen nuoren näkökulmasta hukkaan, jos heidän tavoitteensa ei ole koskaan ollutkaan akateeminen ja pitkä koulutus.

Vanhempien koulutustausta vaikuttaa myös siihen, kuinka aktiivisesti he osallistuvat lastensa koulunkäyntiin ja valintojen pohtimiseen. Osalla vanhemmista ei ole koulutusvalintoihin osallistumiseen tarvittavia tietoja ja valmiuksia, eivätkä nämä vanhemmat myöskään osallistu vanhempainiltoihin kuten ne vanhemmat, joilla tietoa on jo valmiiksi. Määrittävänä erona näiden ryhmien välillä on sosioekonominen status. (Mietola & Lappalainen 2005, 125–126.) Erot osallistumisessa johtuvat sekä suhtautumisesta koulutukseen että käytännön tekijöistä, kuten siitä että työläisten voi olla vaikeampi järjestää aikataulunsa vanhempainiltojen ja koulun tapahtumien mukaan kuin toimihenkilöiden (mt. 120–121). Opinto-ohjaajien mukaan yleensä koulussa hyvin pärjäävien lasten ja nuorten vanhemmat ovat muutenkin useammin

yhteydessä kouluun ja opinto-ohjaajiin kuin niiden, joilla on ongelmia koulussa ja joiden vanhempien yhteydenotto olisi tärkeämpää (Ahola & Mikkola 2004, 99).

Perhetausta näyttää vaikuttavan myös nuorten toveriryhmien syntymiseen. Samaan toveriryhmään kuuluvat nuoret tulevat usein sosioekonomiselta asemaltaan samankaltaisista perheistä. Nuoret voivat viihtyä toistensa seurassa, koska heillä on samanlaiset arvot ja asenteet koulutukseen, työhön ja elämään liittyen. Myös vanhemmat saattavat kannustaa nuoria viettämään aikaa toisten nuorten kanssa, joilla on samanlaiset tavoitteet. (Kiuru 2008, 37.) Samaan toveriryhmään kuuluvat nuoret muistuttavat toisiaan paitsi yleisen yhteiskuntaan sopeutumisen ja ongelmakäyttäytymisen suhteen, myös kouluun liittyvän sopeutumisen, koulutussuunnitelmien ja peruskoulun jälkeisten koulutuspolkujen suhteen. Ryhmien sisäistä samanlaisuutta voivat selittää sekä toisiaan muistuttavien nuorten hakeutuminen ja valikoituminen samoihin toveriryhmiin, että ryhmän suora ja epäsuora vaikutus sen yksittäisiin jäseniin. Toveriryhmän koulutuksellisella orientaatiolla voi olla kauaskantoisia vaikutuksia siihen kuuluvien nuorten myöhempään sijoittumiseen koulutukseen ja työelämään. (Mt, 35–36.) Tytöt kuuluvat poikia useammin tiiviisiin toveriryhmiin, ja niiden merkitys voi olla tytöille suurempi. Tiiviiden tyttöryhmien jäsenet muistuttavat toisiaan kouluun liittyvissä asenteissa poikia enemmän, mikä voi johtua siitä, että tällaisiin ryhmiin kuuluvat tytöt keskustelevat paljon ja tukevat toisiaan koulutukseen liittyvissä asioissa. (Mt, 44–45.)

2.2 Peruskoulun jälkeinen nivelvaihe ja syrjäytymisuhka nuoruudessa

Nuoruutta pidetään syrjäytymisherkkänä elämänvaiheena, koska nuoruudessa siirtymät esimerkiksi peruskoulusta toisen asteen koulutukseen ja vanhempien tarjoamasta kodista itsenäiseen elämään tapahtuvat usein lyhyen ajan sisällä ja jo aiemmin olemassa olleet ongelmat voivat kasautua, kun samanaikaisesti tehdään monia koko elämään vaikuttavia ratkaisuja ja valintoja erilaisin perustein. Yhteiskunta ja työelämä myös muuttuvat niin nopeasti, että tulevaisuuden suunnittelu on vaikeampaa ja epävarmempaa kuin ennen. Silti valintoja koulutuksen suhteen on pakko tehdä, ja valinnat myös vaikuttavat

tulevaisuuden vaihtoehtoihin. (Pirttiniemi 2004, 56.) Kun ammatillinen koulutus on lähes välttämätön edellytys työelämään sijoittumiselle, perusasteen jälkeisen koulutuksen puuttuminen on vakava yhteiskunnallisen syrjäytymisen uhkatekijä (Välijärvi 2004, 23).

Koulutusta tarvitaan sekä yhteiskunnallisesti ammattityövoiman tarjonnan varmistamiseksi että yksilötasolla työttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi (Pirttiniemi 2004, 51). Nuoriin kohdistuukin paljon odotuksia sekä lähipiirin että yhteiskunnan tahoilta. Peruskoulun jälkeen nuorten polut jakautuvat eri suuntiin, ja erilaisia vaihtoehtoja koulutuksen ja tulevan ammatin suhteen on paljon. Vaihtoehtojen moninaisuus ei kuitenkaan poista sitä tosiasiaa, että yksilö pakotetaan valitsemaan. Yhteiskunnan taholta nuoria painostetaan kouluttautumaan nopeasti työelämään hyödyttämään yhteiskuntaa, eikä virhevalintoja saisi matkan varrella tulla. Vaikka valinnan mahdollisuuksia ja myös mahdollisuutta valita uudestaan korostetaan, esimerkiksi koulutuksen kesken jättävän nuoren toimeentuloa voidaan leikata huomattavasti. Vaikka nuoriin kohdistuu paljon odotuksia, heille ei nykymaailmassa kuitenkaan ole olemassa valmiita traditioihin perustuvia malleja elämäänsä koskevien valintojen tueksi. (Riekkola 2011, 90.)

Käytännön tasolla työmarkkinatuen ehdot aiheuttavat sen, että ilman koulutusta tai työpaikkaa olevien nuorten on yhteishaussa haettava koulutuspaikkoja ja myös otettava saamansa koulutuspaikka vastaan. Tämän lisäksi nuorten ympärillä olevat aikuiset, kuten vanhemmat, opettajat ja opinto-ohjaajat painostavat koulutukseen hakeutumiseen. Välivuosia pidetään turmiollisina ja niiden ajatellaan johtavan lopulliseen koulutuksen ulkopuolelle jäämiseen. Toisaalta myöskään nuoret itse eivät pidä peruskoulusta suoraan työelämään siirtymistä realistisena vaihtoehtona. (Lappalainen, Mietola & Lahelma 2010, 44–45.) Jotta kaikille nuorille voitaisiin tarjota opiskelupaikka peruskoulun jälkeen, on joillekin koulutusaloille lisätty aloituspaikkoja, ja näiden alojen koulutukseen on mahdollista päästä heikommallakin todistuksella. Kouluissa nuoria ohjataan hakemaan koulutukseen, johon heidän on mahdollista päästä. Esimerkiksi yhteishaussa ensimmäiseksi vaihtoehdoksi merkitään usein suosittu, omien toiveiden mukainen linja ja viimeiseksi varma, mutta omia

toiveita vastaamaton vaihtoehto. Nuoret joutuvat näin sovitteluun ristiriitaa omien toiveidensa ja avoinna olevien mahdollisuuksien välillä. Tästä seuraa, että toteutunut koulutuspaikka ei välttämättä kiinnosta nuorta. (Lappalainen ym. 2010, 44–45.) Toisen asteen koulutuksen ulkopuolelle jäävien nuorten hakutoiveet saattavat olla epärealistisia koulumenestykseen nähden, ja he voivat jättää jatko-opintosuunnitelmansa yhden kortin varaan hakemalla ainoastaan heitä eniten kiinnostavaa koulutuspaikkaa (Karppinen 2007, 136). Oppilaita ei Karppisen mukaan silti kannata ohjata hakeutumaan koulutusaloille joihin heillä ei ole kiinnostusta, sillä nuoren todennäköisyys keskeyttää opintonsa on sitä suurempi, mitä alhaisemmalta hakutoiveelta on tullut valituksi (mt. 130, 138). Toisen asteen opintojen keskeytyminen voi johtua myös heikosta koulumenestyksestä peruskoulussa ja siitä johtuvista puuttuvista opiskeluvalmiuksista. (mt. 136). Myös kouluviihtyvyyskokemukset vaikuttavat siihen, pääseekö oppilas yhteishaussa jatko-opiskeluihin. Huonosti peruskoulussa viihtyvät jäävät useimmin koulutuksen ulkopuolelle ja ovat näin syrjäytymisvaarassa. Myös heikko usko omiin kykyihin, kokemus huonosta menestyksestä peruskoulussa ja epäluottamus kouluarvioinnin oikeudenmukaisuuteen ennustavat koulutukseen sijoittumista tai sijoittumattomuutta. (Pirttiniemi 2000, 113.)

Koulutuksen keskeyttäminen voidaan nähdä valinnan ja valikoinnin ongelmana, elämän kriisiytymisenä tai oppilaan ja koulun yhteentörmäyksenä (Komonen 2001, 223). Osa ammatillisen koulutuksen keskeyttävistä nuorista on saattanut suunnitella keskeyttämistä jo ennen opintojen alkua, ja toiset suunnittelevat tulevia koulutusvalintojaan jo ennen keskeyttämistä. Keskeyttämisen merkitys rakentuukin Komosen mukaan tulevaisuuden odotuksista ja tavoitteista, kuten toiseen koulutukseen tai työelämään suuntautumisesta. (Mt. 94.) Keskeyttämisen taustalla voi siis olla monenlaisia syitä, eikä se aina johda koulutuksen ulkopuolelle jäämiseen ja syrjäytymiseen. Joidenkin nuorten siirtyessä keskeyttämisen kautta toiseen koulutukseen toiset kuitenkin irtautuvat koulutusjärjestelmästä. Näiden keskeytysten taustalla on usein elämän kriisiytyminen tai oppilaan ja koulun yhteentörmäys, ja koulutusjärjestelmästä irtautuvat nuoret suuntautuvatkin usein aikuisuuteen

koulutuksen sijaan työn ja perheen perustamisen kautta. (Mt. 117.) Työmarkkinoiden todellisuus voi kuitenkin saada myös koulukielteisen nuoren hakeutumaan uudelleen koulutukseen, koska yhteiskunta odottaa kouluttautumista työelämään pääsyn ja urakehityksen edellytyksenä (mt. 161–162).

Syrjäytymistä ei tule siis pitää kohtalonomaisena tapahtumana tai automaattisena seurauksena aiemmista epäonnistumisista. Selviytyminen tai syrjäytyminen voidaan nähdä prosessina, joka liikkuu elämänhallinnan ja ääritapauksessa koko yhteiskunnasta uloslyönnin välisellä jatkumolla. Nuori voi liikkua syrjäytymisen ja selviytymisen eri tasoilla eri aikoina, ja huonoistakin lähtökohdista ponnistavalla nuorella on mahdollisuus yhteiskunnan tuella parantaa elämänhallintaansa ja selviytyä. On myös muistettava, että koulutuksellinen syrjäytyminen ei aina tarkoita syrjäytymistä elämän ja yhteiskunnan kokonaisuudesta, vaikka koulutuksen ulkopuolelle jääminen lisääkin syrjäytymisriskiä. (Lämsä 1999, 50–55.) Opinto-ohjaus nähdään keskeisimpänä välineenä vaikuttaa nuorten valintoihin peruskoulun jälkeisen koulutuksen suhteen ja ehkäistä koulutuksellista ja yhteiskunnallista syrjäytymistä. Ohjaus voi auttaa nuoria ja heidän vanhempiaan hahmottamaan paremmin erilaisia vaihtoehtoja ja valintojen seurauksia. (Pirttiniemi 2004, 56, Välijärvi 2004, 23.)

3 VERTAISOHJAUSTA VERKOSSA

3.1 Ohjaus

Ohjauksella pyritään auttamaan ihmisen elämän erilaisten siirtymien tekemistä ja hallitsemista. Se voidaan määritellä tilan, ajan, huomion ja kunnioituksen antamiseksi apua tarvitsevalle ihmiselle. Se on tukea, rinnalla kulkemista ja kasvuun tai muutokseen saattamista asiakkaan itse haluamaan suuntaan. Ohjaus ei ole opetusta, jossa siirrettäisiin valmista tietoa opiskelijan ominaisuudeksi, eikä myöskään terapiaa, jossa asiakkaassa olevaa vikaa tai vajavaisuutta pyritään korjaamaan. (Pasanen 2000, 123–124.) Se ei myöskään ole ainakaan pääasiallisesti neuvojen antamista, eikä ohjaajan ole tarkoitus toimia asiantuntijana, joka antaa valmiin ratkaisun asiakkaan esiin tuomaan ongelmaan (Onnismaa 2003, 9). Ohjaus-käsite voidaan myös korvata neuvottelu-käsitteellä, jolloin onnistutaan paremmin kuvaamaan ohjaajan ja asiakkaan kohtaamisen tasavertaisuutta, yhteistyötä ja luottamuksellisuutta. Sekä asiakas että ohjaaja tuovat neuvotteluun omat neuvotteluteemansa, jotka ovat heidän mielestään tärkeitä prosessin etenemisen kannalta. (Spangar 2000, 14.) Erityisesti asiakkaan esiin nostamat, oman elämänsä konteksteihin liittyvät neuvotteluteemat ovat tärkeitä hänen ammatillisten ratkaisujensa kannalta. Ohjauksen ja ohjaajan tehtävänä on tarjota asiakkaalle uusia osallisuuden ja toiminnan muotoja, jotka toivottavasti johtavat työn ja muun elämän integraatioon. (Mt. 21.)

Ohjausta tarvitaan erilaisissa elämänvaiheissa, sillä työelämä on aiempaa vaikeammin ennakoitavaa. Suoraviivaisen urakehityksen sijasta työelämää kuvastaa sattumanvaraisuus, ja hierarkkisen urakehityksen sijasta on alettu korostaa enemmän ihmisten työlle antamia merkityksiä sekä työn sijaintia elämänkentässä. (Onnismaa 2003, 108.) Ammatinvalinnanohjausta voidaan pitää jopa vanhentuneena terminä, koska tietyn ammatin valinta ja siihen sosiaalistuminen ei ole enää mahdollista entiseen tapaan. Tulevaisuuteen suuntautuvana toimintana ohjauksen tueksi ei voida saada varmaa faktatietoa. Koulutusjärjestelmän ja työmarkkinoiden mahdollisuudet ja vaatimukset ja toisaalta yksilön koulutustausta ja työkokemus eivät ole yksiselitteisiä totuuksia,

vaan niiden merkitystä ohjattavalle voidaan yhdessä tulkita ohjauksessa. (Onnismaa 2007, 24–25.)

Onnismaa kuvaa ohjauksen asiantuntijuuden muuttuneen ”ensimmäisestä asiantuntijuudesta (modernista, diagnosoivasta, paremmin tietävästä, universaalista) toiseen asiantuntijuuteen (myöhäismoderniin, merkityksistä neuvottelevaan, kulttuurisesti herkkään, epävarmaan)”. Kun aiemmin työn painopiste oli todellisuudessa, keskittyy se nyt mahdollisuuksiin. Samalla monologisuudesta on siirrytty dialogisuuteen, jossa ohjauskeskustelun osapuolilla on oma äänensä ja he yhdessä voivat luoda uusia merkityksiä. (Onnismaa 2003, 111–112.) Sosiodynaamisen näkökulman mukaan ohjaus onkin yhteiskonstruointiprosessi, jossa ohjaaja ja asiakas työskentelevät tiiminä. Prosessissa tutkitaan asiakkaan elämänkenttää, kartoitetaan hänen nykyistä tilannettaan ja suunnitellaan henkilökohtaisia projekteja, joiden avulla voidaan tavoitella toivotunlaista tulevaisuutta. (Peavy 2000, 23.) Peavyn mukaan elämänkenttä on ”eräänlainen kompassi ja linssi, joka ohjaa tulkintojamme ja toimintaamme”. Se sisältää ihmisen kokemusten, suhteiden, ihmisten, uskomusten ja oletusten sekä esineiden merkitykset. (Mt. 32.) Ammatinvalinnanohjauksessa elämänkenttään sisältyvät välttämättä myös muut elämänalueet, kuten perhe, terveys ja elämäntyyli, ja ne tulevat esiin ammatinvalintaa pohdittaessa (mt. 24).

Koulutuksellista ohjaustilannetta institutionaalisena vuorovaikutuksena ja erityisesti neuvojen antamista ohjauskeskusteluissa tutkinut Vehviläinen toteaa, että ohjauskeskustelussa neuvominen ei ole ohjaajan ensisijainen tehtävä, vaan tarve neuvomiselle ilmenee ja muotoutuu vuorovaikutustilanteessa. Neuvominen voidaan nähdä vuorovaikutuksellisesti ongelmallisena, koska neuvominen vihjaa neuvojalla olevan sellaista tietoa, taitoa tai vaihtoehtoinen näkökulma, jota neuvottavalla ei ole. Se siis asettaa neuvojan ja neuvottavan epäsymmetrisiin asemiin. Neuvominen voi tulla relevantiksi, jos keskustelun toinen osapuoli sitä pyytää, tai neuvon tarve voi muutoin ilmetä vuorovaikutuksessa. (Vehviläinen 2001, 40.) Neuvoja voidaan valmistella esimerkiksi kysymys – vastaus –jaksolla, jossa ohjaaja nostaa esille ohjattavan henkilökohtaisen valinnan, mieltymyksen tai arvion. Ohjattavan vastattua

ohjaaja voi siihen perustuen suositella hänelle tulevaisuuteen liittyvää ratkaisua. Ohjaaja ei ole auktoriteettiasemassa ohjattavaan nähden eikä ohjauksessa ole olemassa virallisesti oikeita vastauksia, vaan neuvot ovat yksilöllisiä ja ne riippuvat ohjattavan aiemmin esittämistä tai vahvistamista kannoista. Näin oikeutetaan ohjaajan näkemysten esittäminen keskustelutilanteessa, jossa ohjaajalla ei ole auktoriteettitusta eikä hänellä ole itsestään selvää oikeutta esittää näkemyksiä ja neuvoja. (Mt. 45–49.)

Opinto-ohjauksella on eri oppilaitoksissa hieman erilaisia tehtäviä. Peruskoulussa oppilaita ohjataan opiskelutaitoihin, itsetuntemukseen, jatko-opintomahdollisuuksiin, eri ammattialoihin ja työelämään liittyvissä asioissa. Ammatillisessa koulutuksessa opinto-ohjauksen tavoitteena on tukea opiskelijoita opiskelussa, urasuunnittelussa ja työelämään sijoittumisessa sekä kannustaa heitä tekemään omaa opiskelua koskevia valintoja. Lukiossa opiskelijat tarvitsevat usein ohjausta jatko-opinto- ja työsuunnitelmien selkiytymiseen. Ohjausta annetaan lisäksi lukio-opinnoissa, ainevalinnoissa ja opiskelutaitojen kehittämisessä. (Onnismaa 2007, 16.) Osa ohjauksesta toteutetaan luokkamutoisena, ja sen lisäksi tarjotaan henkilökohtaista tai pienryhmissä toteutettavaa ohjausta ja neuvontaa (Vuorinen 2006, 51).

Opinto-ohjaajien mielestä ohjaustyötä tulee tehdä oppilaiden lähtökohdista, heidän toiveidensa mukaisesti ja heidän parhaakseen. Oppilaiden toivotaan tekevän itsenäisiä päätöksiä, ja ohjaajat pyrkivät omassa työssään puolueettomuuteen. (Ahola & Mikkola 2004, 57.) Valmiiden vastausten antamista pitäisi pyrkiä välttämään, eikä opinto-ohjaajan tulisi liian vahvasti suositella tiettyjä opintoaloja omien mielipiteidensä perusteella (Riekkola 2011, 75–76). Vaikka opinto-ohjaajat tiedostavatkin tulevaisuuden työvoimatarpeita, he olettavat että suurella osalla oppilaista on jo valmiiksi olemassa kiinnostus tiettyä alaa kohtaan, eivätkä he ohjaajina voi juuri vaikuttaa oppilaiden valintoihin. Monet ohjaajista myös olivat sitä mieltä, ettei ohjaustyötä voi rakentaa työelämän ja yhteiskunnan tarpeiden mukaan, koska ne muuttuvat liian nopeasti. He pitävätkin tärkeämpänä, että nuoret saavat jäsenyteen käsityksen omista kyvyistään ja kiinnostuksen kohteistaan sekä toimivat määrätietoisesti tavoitteidensa saavuttamiseksi. (Ahola & Mikkola 2004, 58.) Nuoria halutaan

näin kannustaa löytämään oma juttunsa koulutuksessa ja työelämässä. Parhaimmillaan koulussa heikosti menestynyt nuori voi löytää aivan uudenlaista motivaatiota ja kykyjä opiskeluun, kun motivaatio alaa kohtaan on suuri. Opinto-ohjaajan on tärkeää ottaa huomioon myös se, että hyvä elämä tarkoittaa eri ihmisille erilaisia asioita, ja nuorelle pitäisi antaa mahdollisuus määritellä ja löytää omanlaiseensa hyvään elämään tarvittavat eväät. Ohjaajan onkin tärkeää tiedostaa omat arvolähtökohtansa, ja hänen on oltava valmis käsittelemään asioita myös ohjattavan arvoja ja mielipiteitä kunnioittaen. (Riekkola 2011, 77, 80.) Eri vaihtoehtojen runsauden keskellä ohjaajat kohtaavat myös eettisiä ongelmia, kun nuorella, vanhemmilla ja koulutuksen järjestäjillä saattaa kaikilla olla eri käsitys siitä, mikä olisi nuorelle oikea opiskelupaikka. Eettinen ongelma saattaa syntyä myös, jos nuorella on täysin epärealistiset haaveet ja ohjaajan pitää päättää, missä määrin hän ohjaa nuoren valintoja ja missä määrin antaa tämän tehdä omia, vääriäkin, ratkaisuja. (Ahola & Mikkola 2004, 89–90.)

Koulutus- ja ammattitieto on tärkeässä osassa yksilön urasuunnittelussa, sillä sen avulla voidaan vahvistaa ohjausta saavan itsetuntemusta. Hankkimansa tiedon perusteella ihmistä voidaan auttaa jäsentämään omia arvojaan, kiinnostuksiaan, taitojaan ja uratoiveitaan. Tieto voi vahvistaa aiempia toiveita tai osoittaa, että esimerkiksi vanhempien esittämä koulutusvaihtoehto ei vastaa ohjattavan omia tavoitteita. Se voi myös rohkaista ihmistä laajentamaan omia uravaihtoehtojaan, kun hän saa lisää tietoa erilaisista mahdollisuuksista hyödyntää omia kykyjään. Toisaalta, jos vaihtoehtoja on aluksi runsaasti, tiedon avulla niiden määrää voidaan rajata. Tietoa voidaan myös käyttää eri vaihtoehtojen keskinäiseen vertailuun ennen päätöksentekoa. (Vuorinen 2006, 46–47.) Testien ja muiden urasuunnittelun apuna käytettävien työvälineiden, kuten koulutus- ja ammattitiedon, käyttöä on kritisoitu siitä, että ne kuvaavat jotakin muuta kuin asiakkaan käsitystä todellisuudesta. Muuttuva työelämä aiheuttaa lisäksi sen, että arviointityövälineetkään eivät ole pysyviä. Välineitä olennaisempaa on kuitenkin se, miten niitä käytetään. Ne voivat toimia ohjausprosessissa yhtenä tietolähteenä keskustelujen rinnalla. (Mt. 36.)

3.2 Vertaisohjaus

Vertaisohjaus on samanlaisessa tilanteessa olevien tai olleiden henkilöiden toisilleen antamaa tukea ja apua opiskelussa ja oppimisessa. Se on keskinäistä vuorovaikutusta ja tiedon, taidon sekä kokemusten jakamista. (Kallinen, Kerbs & Nurmi, 2006, 9.) Oppilaitoksissa järjestettävä tutor-toiminta on jatkuvasti yleistynyt vertaisohjauksen muoto. Sen tarkoituksena on tutustuttaa uudet opiskelijat opiskelun käytäntöihin ja lisätä yhteisöllisyyttä järjestämällä yhteistä toimintaa. Uusien opiskelijoiden vertaistutoroinnissa pääpaino on psykososiaalisessa tuessa, johon kuuluvat erilaiset käytännön seikat, toimintatavat, ympäristöön perehdyttäminen ja ryhmäyttäminen. Sen lisäksi, että opiskelijatutorit auttavat ja tukevat uusia opiskelijoita opintojen aloittamisen siirtymävaiheessa, he saavat myös itselleen erilaisia työelämätaitoja ja työkokemusta. Vertaisryhmän ohjaamisen yksi mahdollinen ongelma on se, että ryhmän jäsenet voivat vahvistaa ja levittää keskuudessaan myös negatiivisia asenteita ja väärää tietoa, minkä vuoksi tutoreilta vaaditaan tietoa ja taitoa ohjata ryhmää. (Skaniakos, Penttinen & Lairio 2011, 24–25.) Vertaistutorointia on Suomessa kehitetty erityisesti korkeakouluissa (Kallinen ym. 2006, 10–11). Vertaisohjaukselle ja opiskelijatutoroinnille on myös kehitetty laatukriteereitä, joista osa liittyy kiinteästi oppilaitoksissa toteutettavaan vertaistutorointiin, kun taas osa esitetyistä kriteereistä on relevantteja kaikessa vertaisohjauksessa. Laadukkaan vertaisohjauksen teesejä ei ole tarkoitettu säännöiksi ja määräyksiksi, vaan keskustelunavauksiksi laadukkaan vertaisohjauksen toteuttamisen lähtökohdista ja edellytyksistä. Oped-Exo -hankkeen Vertaistutorointi-työrengas on vuonna 2005 muodostanut seuraavanlaisen listan kymmenestä laadukkaan vertaisohjauksen teesistä (Kallinen ym. 2006, 48–56):

1. Vertaisohjauksen tulee olla opiskelijälähtöistä ja -vetoista.
2. Vertaisohjauksen tulee olla kiinteä ja tasavertainen osa opintojen ohjauksen kokonaisjärjestelmää.
3. Vertaisohjaukselle tulee myöntää riittävät toimintaresurssit.
4. Jokaisessa koulutusohjelmassa tulee olla riittävästi vertaisohjaajia suhteessa opiskelijamäärään.

5. Vertaisohjaajat tulee rekrytoida selkeää ja (ammattikorkeakoulun tasolla) yhtenäistä järjestelmää käyttäen.
6. Vertaisohjaajan tulee voida valita, millä vertaisohjauksen osa-alueilla hän toimii.
7. Vertaisohjaajien tulee saada tehtäviinsä sopiva, riittävän kattava ja myös työelämässä hyödynnettäviä valmiuksia tuottava koulutus.
8. Vertaisohjaajana toimimisesta tulee sopia kirjallisesti.
9. Yhden lukuvuoden dokumentoidusta toiminnasta vertaisohjaajana tulee myöntää 3 opintopistettä sekä mahdollisesti muuta korvausta.
10. Vertaisohjauksen laatua tulee seurata ja kehittää systemaattisesti ja jatkuvasti.

Edellä esitetyistä teeseistä ainakin ensimmäinen, seitsemäs ja kymmenes ovat tärkeitä myös oppilaitosten ulkopuolella toteutettavassa vertaisohjauksessa. Ensimmäistä teesiä on listan työstövaiheessa perusteltu mm. sillä, että vertaisohjauksen tulee perustua opiskelijoiden todellisiin ohjaustarpeisiin, ja sen tulee toimia osaltaan keinona opintojen edistämisessä ja pitkittymisen vähentämisessä (mt. 48). Periaatetta voidaan soveltaa myös laajemmin nuorten opintojen edistämiseen ja siirtymävaiheiden tukemiseen nuorelta nuorelle – periaatteella toteutettavan vertaisohjauksen keinoin silloinkin, kun ohjausta ja tukea tarvitsevat nuoret eivät ole minkään oppilaitoksen opiskelijoita. Vertaisohjaajien koulutukselle on työrenkaan mukaan asetettava selkeät tavoitteet ja toteutuksen on tuettava näiden tavoitteiden saavuttamista. Koulutuksen tulee antaa valmiudet ja tietotaito vertaisohjaukselle asetettujen tavoitteiden laadukkaaseen toteuttamiseen. Koulutuksen tuloksia tulee seurata koulutuksen päättymisen jälkeenkin, ja koulutuksia kehittää entistä paremmin tavoitteita vastaaviksi. (Mt. 53.) Samat vaatimukset kohdistuvat vertaisohjaajien koulutukseen myös oppilaitosten ulkopuolisessa toiminnassa, jotta vertaisohjausta voitaisiin kehittää entistä toimivammaksi ja laadukkaammaksi. Laadun seuranta ja kehittäminen vaativat toiminnan järjestelmällistä seuraamista sekä palautteiden ja kokemusten keräämistä ja niiden hyödyntämistä toiminnan suunnittelussa. Palautetta tulee kerätä kattavasti sekä vertaisohjaajilta että ohjausta saaneilta opiskelijoilta. (Mt. 55–56.)

Verkkovertaisohjausta kehitettäessä Varustamo-hankkeessa on oletettu, että nuoruus elämänvaiheena on peruste vertaisuudelle koulutusvalintoja ja tulevaa ammattia pohdittaessa. Kaikki nuoret kohtaavat peruskoulun jälkeen nivelvaiheita toisen asteen koulutukseen ja työelämään siirtyessään, ja kaikkien on tavalla tai toisella valittava oma polkunsä, niin hyvin kuin heikomminkin koulussa menestyneiden. Vaikka koulu- ja työelämän todellisuus näyttääkin erilaiselta eri nuorten tilanteista, hankkeessa on uskottu, että tasavertaiseen keskusteluun pyrkivässä vertaisohjauksessa nuoret voivat saada apua ja välineitä omien ratkaisujensa pohdintaan. Vertaisohjauksen ympäristönä hankkeessa ja tässä tutkimuksessa toimii internet. Seuraavassa luvussa käsittelen internetin ja sosiaalisen median merkitystä nuorten elämässä sekä perusteita vertaisohjauksen tarjoamiselle ja kehittämiselle verkkoympäristössä.

3.3 Internet nuorten elämässä

Internetin tärkein merkitys monille ihmisille on se, että se tarjoaa työkaluja ja ympäristöjä, joissa voi viestiä ja ylläpitää tärkeitä sosiaalisia suhteita (Aalto & Uusisaari 2009, 12). Internetissä voidaan viestiä joko synkronisesti eli reaaliaikaisesti tai asynkronisesti eli viiveellä. Sosiaalisen median sovelluksista löytyy väline sekä tilanteeseen, jossa usean ihmisen täytyy keskustella samanaikaisesti, että viestintään eri aikoihin tavoitettavissa olevien ihmisten kesken. Internetistä profiili toimii oman verkkopersonan ilmentäjänä, jonka avulla ylläpidetään itsestä sellaista kuvaa, jollaisena halutaan esiintyä muille. Käyttäjä on usein tunnistettavissa joko omalla nimellään tai tietyn nimimerkin perusteella, vaikka internet tarjoaakin mahdollisuuden myös nimettömään viestintään. (Joensuu 2011, 18.)

Myös nuorille internet tarjoaa mahdollisuuden kommunikoida sekä tuttujen että ennestään tuntemattomien ihmisten kanssa ympäri maailman. Verkkoa käytetään viestintävälineenä ja sosiaalisena tilana, jossa jo olemassa olevat ryhmät voivat kommunikoida ja viettää aikaa yhdessä myös fyysisten tapaamisten ulkopuolella. Nuorten verkkoelämä ja muu elämä heijastuvat toisiinsa verkon toimiessa sosiaalisen kommunikoinnin välineenä. (Joensuu 2011, 18.) Suurin osa nuorista käyttääkin verkkoa olemassa olevien ystävyys-suhteidensa jatkeena, ja sen avulla on myös mahdollista pitää yhteyttä

kauempana asuviin ystäviin. Verkossa keskusteleminen voi myös edesauttaa ystävystymistä kasvokkain tavattujen tuttujen kanssa. Internetin kautta voi lisäksi löytää uusia sosiaalisia kontakteja, arvostusta ja hyväksyntää esimerkiksi tilanteessa, jossa sitä ei omasta lähiympäristöstä saa. (Aaltonen, Kivijärvi, Peltola & Tolonen 2011, 41–42.) Sosiaalinen elämä verkossa voikin muodostaa lisäulottuvuuden muulle sosiaaliselle elämälle. Sosiaalisuus verkossa on myös vähemmän aikaan sidottua, ja siellä voi löytää mihin tahansa kellonaikaan jonkun, jonka kanssa puhua. (Nettleton, Pleace, Burrows, Muncer, & Loader 2002, 182–183.) Verkkoa voidaan myös pitää tasa-arvoisena ympäristönä, koska siellä eivät vaikuta etäisyydet eivätkä ulkonäölliset tekijät (Viilomaa 2010, 62). Internet sosiaalisena medianana myös tarjoaa nuorille mahdollisuuksia monenlaiseen aktiiviseen osallistumiseen. (Joensuu 2011, 20–21.)

Internet on avannut perinteisistä asetelmista ja tavoista poikkeavia mahdollisuuksia saada sosiaalista tukea toisilta ihmisiltä ja myös tarjota sitä muille. Internetin käyttö voi kasvattaa sosiaalisia verkostoja ja siten sellaisten ihmisten määrää, jotka voivat käytännössä kuunnella ongelmia ja murheita, tai joiden olemassaolo sinänsä antaa ihmiselle tunteen, että hänestä välitetään ja emotionaalista tukea on tarvittaessa saatavilla. (Nettleton ym. 2002, 177–178.) Monille oma-apuryhmissä kirjoittaville myös mahdollisuus olla itse avuksi ja hyödyllinen toisille on tärkeää. Verkossa voidaan tukea toisia esimerkiksi jakamalla tietoa erilaisista asioista, ja jotkut ihmiset voivat nähdä paljonkin vaivaa tiedon keräämisessä ja tarjoamisessa toisten, usein samankaltaisten ongelmien kanssa elävien, hyödyksi. Tiedon jakamisen lisäksi emotionaalisen tuen saaminen sekä antaminen verkon keskusteluryhmissä voi tukea yksilön itsearvostusta. Anonyymissa ympäristössä on mahdollista mennä suoraan asiaan ja kertoa ongelmistaan ilman tavallisia sosiaalisia säättöjä. Näin voi saada laajemmalta joukolta ihmisiä tukea ongelmiin, joista muuten puhuisi vain lähimpien ystävien kanssa. (Mt. 183–185.) Verkkoyhteisöt voivat näin luoda turvallisuuden tunnetta yksilön elämässä ja hän voi rakentaa omaa elämäntarinaansa toisten reaktioihin ja kokemuksiin peilaten (mt. 187).

Kaikille avoimien verkkopalvelujen huono puoli on, että niissä saattaa saada henkilökohtaisiin ongelmiinsa myös vihamielisiä, loukkaaviksi tarkoitettuja

vastauksia. Verkkoyhteisö voi toisaalta puolustautua ja tukea epämiellyttävän käytöksen kohteeksi joutunutta tai yrittää olla reagoimatta lainkaan, jolloin sopimattomasti käyttäytyvä käyttäjä kyllästyy ja lopettaa. Liittoutuminen vihamielisiä ulkopuolisia vastaan voi myös vahvistaa yhteisöä ja sosiaalista tukea. (Nettleton ym. 2002, 186.) Verkkoa nuorten ohjauksen ja nuorisotyön välineenä käytettäessä on myös otettava huomioon mahdollisia vaaroja ja esteitä. Nuoren henkilöllisyydestä ei voi verkossa olla varma, eikä ohjaaja tai nuorisotyöntekijä jälkeinpäin aina voi varmistua siitä, onko nuori saanut keskustelusta tarvitsemaansa apua. Nonverbaalin viestinnän puuttuessa väärinymmärrysten riski kasvaa, kun toisen kirjoittama teksti tulkitaan toisin kuin se on tarkoitettu. Myös yksityisyyteen liittyviä kysymyksiä on pohdittava. (Viilomaa 2010, 62–63.)

Laukkasen tutkimilla virtuaalisilla kanavilla keskustelevat tytöt luonnehtivat irciä ympäristöksi, jossa pidetään yhteyttä ja jutellaan, kun taas keskustelufoorumin tarkoituksena oli ajatella ja keskustella asioista (Laukkanen 2005, 8). Keskustelutilat verkossa olivat niissä aikaa viettäville tytöille osa arkea ja sosiaalisia suhteita, ja verkkokeskustelun lomassa osallistujat tekivät tahoillaan kaikenlaisia arkisia asioita (mt. 10). Pohjolan ja Jokisen (2010) tutkimalla nuorten miesten kanavalla keskusteltiin esimerkiksi armeijamuistoista, sodasta (nettipelien yhteydessä sekä todellisessa elämässä), alkoholin käytöstä ja tietotekniikasta. Nettikeskusteluissa suunniteltiin myös tapaamisia ja puhuttiin ruuasta, kahvista ja saunasta. Lisäksi keskustelijat usein viittasivat ja jakoivat linkkejä muihin teksteihin, kuten internetsivustoihin, kirjoihin, laulujen sanoituksiin ja elokuviin. Lähes kaikkea kommentoitiin ironisesti. Pohjola ja Jokinen vertaavat nuorten miesten keskusteluja virtuaalisella kanavalla ”nurkilla notkumiseen” ja ympäristön tarkkailuun ja näkevät kanavaelämässä paljon ei-virtuaalisista nuorisokulttuureista tuttua yhdessäoloa, rupattelua ja ajan kuluttamista eli sosiaalisuutta. (Mt. 86, 90.) He toteavat, että kielen- tai nuorisotutkijat voivat löytää keskusteluista kätkeytyä ulottuvuuksia, jotka liittyvät esimerkiksi ryhmän identiteettiin, vastarintaan, ryhmän kohtaamien ongelmien käsittelyyn tai osallisuuden lisäämiseen ja valtaistamiseen. Toisaalta he myös pohtivat, että keskusteluissa ei välttämättä

ole mitään kätkeytyä logiikkaa tai tutkijan löydettävissä olevaa selvää tarkoitusta, vaan tarkoituksena voi myös olla yksinkertaisesti sosiaalisuus ja ajan kuluttaminen. (Mt. 83–84.)

Nuorten ottaminen mukaan heille suunnattujen palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen nähdään verkkonuurisotyössä tärkeänä, ja siten voidaan myös luoda yhteisöllisyyttä nuorten verkkopalveluihin (Viilomaa 2010, 69–70). Pääkaupunkiseudulla tehdyssä kyselyssä selvisi, että hyvin pieni osa nuorista on käyttänyt verkossa olevan nuorisotyön muotoja. Yleisin syy siihen, ettei palveluja käytetty oli se, että palvelulle ei koettu olevan tarvetta. Nuoret näyttävätkin ymmärtävän nuorisotyön hyvin ongelmalähtöisenä ja lähinnä avun ja tuen antamisena erilaisissa vaikeuksissa. Toisaalta monilla nuorilla ei myöskään ollut tietoa verkossa tarjottavista nuorten palveluista. Nuoret pitivät kuitenkin verkkonuurisotyötä, joka tarjoaa tukea sitä tarvitseville nuorille, hyvänä asiana. Nuoret toivoivat verkossa tarjottavan erilaisia neuvoa ja apua antavia palveluja, kuten chat-palveluja ja kysymyspalstoja, joille voi lähettää kysymyksen työntekijän vastattavaksi, sekä keskustelupalstoja. Toisaalta toivottiin tietoa esimerkiksi harrastuksista, työhausta ja muista arkipäivän asioista. Lisäksi toivottiin hauskaa tekemistä esimerkiksi pelien, kilpailujen ja gallupien muodossa. Näitä kaikkia verkosta jo löytyykin, mutta nuorilla ei näytä olevan tietoa palveluista. (Mt. 71–74.)

3.4. Ohjaus internetissä

Ohjaus internetissä tarkoittaa tässä verkon välityksellä tapahtuvaa ohjausvuorovaikutusta, sillä oma tutkimukseni keskittyy nimenomaan vertaisohjaus-chatissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Internetin ohjauspalveluihin voidaan kuitenkin lukea myös muita palveluja, jotka eivät välttämättä vaadi ihmisten välistä vuorovaikutusta. Esimerkiksi Vuorinen (2004, 146) lukee niihin kuuluviksi myös esimerkiksi koulutus- ja ammattitietoa tarjoavat palvelut sekä itsearviointityövälineet, joita voidaan käyttää myös ilman ohjaajan apua.

Matikaisen mukaan ohjaus on ilmiö, jota on tarkasteltava sekä verkkoon että todelliseen maailmaan sijoittuvana ilmiönä. Ohjaustilanteet kasvokkain ja

verkossa eivät ole täysin samanlaisia, vaikka käytännöt olisivatkin samantyyllisiä. (Matikainen 2004, 138.) Internet mahdollistaa vuorovaikutuksen joustavuuden niin, että ajan ja paikan merkitys vähenee ja ohjausta voi saada silloin, kun sitä tarvitsee. Verkossa voidaan viestiä sekä kahden kesken että ryhmissä. Neuvonnassa ohjaaja vastaa asiakkaan kysymykseen joko kahdenvälisesti niin, että kysymyksen ja vastauksen näkevät vain asiakas ja ohjaaja, tai avoimesti esimerkiksi keskustelupalstalla. Ryhmäkommunikaation hyödyntäminen ohjauksessa antaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen vastaavassa tilanteessa olevien henkilöiden kanssa. Näin voidaan testata käsityksiä itsestä ja ympäristöstä yhdessä vertaisryhmän kanssa. Lisäksi Internet mahdollistaa uusien oppijayhteisöjen syntymisen riippumatta siitä, kuinka kaukana toisistaan niihin kuuluvat ihmiset ovat. (Pilli-Sihvola 2000, 38–39.) Internet voi myös lisätä eri kohderyhmien tietoisuutta olemassa olevista ohjaus- ja urasuunnittelupalveluista. Mahdollisuus kysyä neuvoa nimettömänä voi madaltaa kynnystä hakea muitakin palveluja. Verkon kautta voidaan tavoittaa ihmisiä, joiden muuten olisi esimerkiksi vamman tai pitkien välimatkojen takia vaikeaa hakeutua henkilökohtaiseen ohjaukseen, ja internet-pohjaiset työympäristöt voivat tukea erilaisten ryhmien toimintaa. Tehokas ohjaus vaatii kuitenkin aina ohjaajalta ammattitaitoa. (Vuorinen 2006, 73.) Internetin käyttöön ohjauksessa liittyy myös ongelmia. Ohjaajalla ei välttämättä ole tarvittavia tietoteknisiä valmiuksia ja tietoa olemassa olevista internetin ohjauspalveluista. Yksityisyyden suoja voi olla epävarma, ja vertaistukeen perustuvissa keskusteluryhmissä voidaan välittää myös harhaanjohtavaa tietoa. Vuorisen mukaan palvelujen saatavuus voi myös lisätä epätasa-arvoa sen vähentämisen sijaan, jos eniten ohjausta tarvitsevilla on muita huonommat mahdollisuudet päästä internetiin tai heikommat taidot sen mahdollisuuksien hyödyntämiseen. (Mt. 73–75.)

Verkkokeskustelujen ohjaamisessa on Matikaisen mukaan otettava huomioon, että vuorovaikutuksella on tavallisesti kaksi tavoitetta: tehtävän suorittamiseen liittyvä ja ryhmän sosio-emotionaalisia tarpeita palveleva tavoite. Tehtävään liittyvän keskustelun lisäksi on siis annettava tilaa vapaammalle jutustelulle, jotta keskustelun osallistujat viihtyvät ja ilmapiiri on suotuisampi myös

tehtävään liittyvälle keskustelulle. Verkkokursseilla voi olla erilliset keskusteluryhmät vapaata keskustelua varten, mutta se saattaa kuitenkin myös löytää tiensä asiakeskustelun lomaan. Ohjaaja voi käyttää erilaista tyyliä ohjatussa ja vapaassa keskustelussa ja näin myös rajata niitä. Toisaalta yllätyksille on vuorovaikutuksessa aina varattava tilaa. (Matikainen 2004, 132–134.)

Koska vuorovaikutus on tekstipohjaista, todellisuus verkkokeskusteluissa rakentuu kielellisesti. Myös verkossa tapahtuvassa ohjauksessa asioita tehdään kielellisesti, ja sanotulla on seurauksia käsillä olevan tilanteen kannalta. Ohjaustilanteita luodaan kirjoitetun kielen avulla ja kirjoitetut sanat voivat myös vaikuttaa vahvasti ohjattavan käsityksiin itsestään. (Matikainen 2004, 128.) Myös ohjaajan rooli rakentuu yksittäisistä puheenvuoroista, niiden paikasta keskustelussa, sävystä, sanavalinnoista ja niiden suhteesta muihin puheenvuoroihin. Näihin ohjaaja voi myös tietoisesti vaikuttaa tarkkailemalla omia ja muiden puheenvuoroja. Esimerkiksi avoimilla ja suljetuilla kysymyksillä on erilaisia seurauksia keskustelun etenemiselle. (Mt. 133.)

Reaaliaikainen chat-keskustelu on usein kiivastempoista ja aaltomaista. Hiljaiset hetket ja monien viestien lähes samanaikaiset ryöpsähdykset ovat tyypillisiä, ja keskusteluun kirjoitettavat viestit ovat tavallisesti lyhyitä. Keskustelunaiheita voi syntyä ja olla meneillään useita samanaikaisesti. Keskustelupalstoihin verrattuna erona on myös se, että chat-keskustelut eivät usein tallennu ja keskustelu muistuttaa siten enemmän kasvokkaista vuorovaikutusta. Chat-keskustelun ohjaaminen vaatii kykyä pitää kokonaisuus hallinnassa, mutta keskustelijoille on myös annettava aikaa ajatella ja kirjoittaa. (Matikainen 2004, 135.) Keskustelun intensiivisyys ja uusien viestien lähetystiheys vaikuttavat siihen, kuinka kauan aikaa kirjoittajalla on käytettävissä viestinsä kirjoittamiseen, tarkistamiseen ja lähettämiseen, mikä vaikuttaa viestien sisältöön. Nopeus on tärkeää, sillä kiivastempoisessa keskustelussa liian myöhään lähetetyillä viesteillä ei välttämättä enää ole merkitystä. (Jurvela 2006, 43.) Verkkokeskustelussa on myös mahdollisuus välinpitämättömyyteen toisin kuin kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteissa, joissa vastaavanlainen kysymyksen tai puheenvuoron huomiotta jättäminen olisi hyvin epäkohteliasta.

Toisaalta verkossa on mahdollista myös, että kysymys jää vaille huomiota vahingossa esimerkiksi runsaan viestimäärän vuoksi. (Matikainen 2004, 129.)

Internetissä tapahtuvassa ohjauksessa on otettava huomioon se, että verkkokeskusteluissa ja vuorovaikutuksessa on omanlaisensa tavat ja kieli, johon kuuluvat esimerkiksi erilaiset hymiöt ja lyhenteet. Verkkokielessä oikeinkirjoitussäännöt eivät ole yhtä tärkeitä kuin kirjakielessä, vaan viestin ymmärrettävyys on verkossa tärkeintä, kuten kasvokkain puhuttaessakin (Vauras 2008, 211). Nopeatempoisessa verkkokeskustelussa, kuten reaaliaikaisessa chatissa, ei ole aina aikaa hioa tekstiä, vaan siinä toimitaan samankaltaisella strategialla kuin arkisissa puhetilanteissa. Tunneikonit eli hymiöt paikkaavat verkkokielessä aukkoja, joita fyysisen kehonkielen ja äänen puuttuminen vuorovaikutukseen aiheuttaa. Hymiöt eroavat kasvokkaisten puhetilanteiden sanattomasta viestinnästä siten, että niiden käyttö on tietoista, kun taas läheskään kaikki luonnollinen nonverbaali viestintä ei ole. (Mt. 214.) Hymiöiden käyttö voi muuttaa tekstin sanomaa huomattavasti, ne toimivat välimerkkeinä ja antavat kokonaisille viesteille esimerkiksi ystävällisen sävyn. Ne ilmaisevat huumoriksi tarkoitettuja tekstikohtia, suhtautumista puheena olevaan asiaan, pehmentävät vaikeita vuorovaikutustilanteita, ilmaisevat toimintaa ja lyhentävät viestejä. Ne ovat siis kiinteä osa verkkokieltä. (Mt. 216–219).

3.5 Varustamo-hanke

Varustamo-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke, jonka toteuttajaorganisaatio on Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK). Hanke alkoi 1.9.2010 ja se päättyy 30.6.2013. Hankkeen kohderyhmänä ovat pirkanmaalaiset 16–25-vuotiaat peruskoulun, lukion ja toisen asteen ammatillisen koulutuksen päättäneet, opintojaan jatkavat tai opintonsa keskeyttäneet nuoret. Sen tavoitteena on ehkäistä nuorten syrjäytymistä koulutus- ja työuralta sosiaalisessa mediassa tapahtuvan vertaisohjauksen keinoin. Oletuksena on, että toisten nuorten on aikuisia helpompaa ja luontevampaa tavoittaa ohjausta tarvitsevia nuoria ja toimia uskottavasti verkossa heidän kanssaan. Varustamo-hankkeessa kehitetään nuorelta nuorelle -vertaisohjauksen mallia sosiaalisen median välineillä. Hankkeeseen kuuluu myös kolme vertaisohjaajakoulutusta,

joissa koulutetaan nuoria toimimaan vertaisohjaajina toisille nuorille ja tukemaan heitä siirtymävaiheissa. Koulutuksissa vahvistetaan nuorten valmiuksia toimia vertaistukena sosiaalisen median yhteisöissä ja verkostoissa.

Vertaisohjaajiksi on koulutettu hankkeen kohderyhmän ikäluokkaan kuuluvia 16–25-vuotiaita nuoria. Varustamon ensimmäinen vertaisohjaajakoulutus järjestettiin keväällä 2011. Keväällä 2012 järjestettiin toinen koulutustoteutus, ja kolmas alkoi syksyllä 2012. Jokainen vertaisohjaajakoulutus on oma kokonaisuutensa ja niissä on painotettu jossakin määrin eri asioita, mutta jokaisella kerralla tavoitteena on ollut antaa nuorille vertaisohjaajille mahdollisimman hyvät valmiudet tukea toisia nuoria heidän siirtymävaiheissaan. Koulutuksissa on käsitelty syrjäytymistä ilmiönä, nuoruutta elämänvaiheena, erilaisia nuorille tarjolla olevia palveluja sekä ohjausta ja vertaisohjausta. Lisäksi tulevat vertaisohjaajat ovat perehtyneet erilaisiin sosiaalisen median palveluihin ja niiden tarjoamiin mahdollisuuksiin sekä harjoitelleet niissä ohjaajana toimimista. Vertaisohjaajakoulutuksen suorittaneille nuorille on tarjottu työtä Varustamo-hankkeessa, ja he ovat suunnitelleet ja toteuttaneet verkkovertaisohjauksen palveluja eri sosiaalisen median ympäristöissä.

Toimintansa aikana Varustamo-hanke on tarjonnut vertaisohjausta verkossa eri muodoissa. Tavoitteena on tukea nuoria koulutuksessa ja työssä henkilökohtaisen ohjauksen sekä yhteisöllisyyden keinoin. Hankkeella on ollut käytössä Facebook-sivu, jonka välityksellä on tiedotettu koulutukseen, työelämään, harrastuksiin ja yleisesti nuorten elämään liittyvistä asioista. Sivulla on myös rohkaistu koulutukseen ja ammatinvalintaan liittyviä kysymyksiä pohtivia nuoria lähettämään henkilökohtaisia viestejä vertaisohjaajille ja osallistumaan yhteisiin chat-keskusteluihin. Sivulla on lisäksi julkaistu linkkejä Varustamon blogiin, joka käsittelee koulutukseen ja työelämään liittyviä aiheita. Blogissa on myös nuorten omia tarinoita koulutuspoluistaan ja oman tien etsimisestä. Vertaisohjausta on tarjottu myös Irc-galleriassa. Tässä tutkimuksessa keskityn vertaisohjausta varten perustetun Facebook-ryhmän toimintaan.

Pirkanmaan alueen ammattistarttien opiskelijat ovat toimineet Varustamohankkeessa pilottiryhmänä ja palvelua on kehitetty erityisesti heidän tarpeistaan lähtien. Ammattistartti on ammatilliseen peruskoulutukseen ohjaavaa ja valmistavaa koulutusta ja se on tarkoitettu peruskoulun päättäneille nuorille, joiden ammatinvalinta ei ole vielä selkiytynyt ja jotka haluavat kokeilla eri ammatillisen koulutuksen aloja. Ammattistarteilla voi myös vahvistaa opiskelutaitojaan ja parantaa opiskelussa tarvittavaa tietopohjaa. Opiskelijoiksi voidaan ottaa myös lukion tai ammatillisen koulutuksen alkuvaiheessa keskeyttäneitä nuoria. (Opetushallitus 2011.) Ammattistarttien opiskelijat olivat hankkeelle sopiva kohderyhmä nimenomaan ammatinvalinnan selkiytymättömyyden vuoksi. Heille perustettiin syksyllä 2011 oma, suljettu ryhmä Facebookiin. Opiskelijoilla on ollut mahdollisuus osallistua Facebook-ryhmässä ohjauschatteihin, julkaista sisältöä muille ryhmän jäsenille, lähettää henkilökohtaisia viestejä vertaisohjaajille sekä osallistua ammattistarttiryhmiä yhteisen blogin kirjoittamiseen. Ryhmään liittyi lukuvuoden aikana 29 nuorta, joista 15 osallistui vertaisohjaus-chatteihin ja muuhun ryhmän toimintaan.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuskysymykset

Koska vertaisohjausta on tutkittu hyvin vähän ja verkkovertaisohjausta ei lainkaan, on tämän tutkimuksen tavoitteena kuvata sitä, millaista keskustelua verkkovertaisohjaus on. Tavoitteena on lisäksi osallistua verkkovertaisohjauksen kehittämiseen tuomalla esille vertaisohjaajan työssä huomion arvoisia asioita. Tavoitteenani on tämän tutkimuksen avulla vastata seuraaviin kahteen kysymykseen:

1. Mistä verkkovertaisohjaus-chateissa keskustellaan?
2. Millainen vuorovaikutustilanne verkkovertaisohjaus-chat on?

Uskon saavani Starttipisteen chateissa tapahtuneesta verkkovertaisohjauksesta parhaan ja kiinnostavimman kuvan analysoimalla chat-aineistoa kahdella eri menetelmällä. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaan teemoittelemalla aineistossa esiintyvät keskustelunaiheet viideksi pääteemaksi ja kuvailemalla niiden avulla verkkovertaisohjaus-chatien sisältöä. Toiseen tutkimuskysymykseen vastaamiseksi tarkastelen chat-keskusteluja keskustelunanalyysin keinoin. Pyrin kuvaamaan sitä, miten vertaisohjaajat ohjaavat keskustelua chatissa ja löytämään sekä vertaisohjaajien että keskusteluun osallistuvien nuorten erilaisia rooleja. Näillä analyysimenetelmillä tavoittelen kuvaa siitä, millaisena verkkovertaisohjaus on Starttipisteen chateissa on toteutunut.

4.2 Vertaisohjaus-chatit tutkimuksen aineistona

Kuten keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa (Pomerantz & Fehr 2011, 167), myös oman tutkimukseni aineisto on kerätty luonnollisista keskustelutilanteista, mikä tarkoittaa, että analysoimiani keskusteluja ei ole järjestetty tämän aineiston keräämiseksi, vaan ne on käyty tutkimuksesta riippumatta. Keskustelut tallennettiin hankkeen tutkimusta varten, ja oman tutkimukseni näkökulman tarkennuttua sain ne analysoitaviksi. Tutkimukseni aineistona on 31 lokakuun 2011 ja toukokuun 2012 välisenä aikana tallennettua vertaisohjaus-chatia, joihin osallistui yhteensä 15 ammattistartilla opiskelevaa nuorta. Osa nuorista osallistui keskusteluun ainoastaan yhden kerran, muutama lähes joka

kerta. Vertaisohjaajina toimi 11 eri henkilöä, joista viisi oli mukana alusta saakka, kaksi toimi sijaisina vakituisille chat-ohjaajille ja neljä tuli mukaan vasta aivan viimeisillä chat-kerroilla oman vertaisohjaajakoulutuksensa päätyttyä. Vertaisohjaajia oli keskusteluissa mukana yhdestä neljään. Vertaisohjaajilla oli jokaisella henkilökohtainen työprofiili, jossa oli kuvana tyylitelty piirroskuva heistä. Profiileissa oli myös tietoa heidän koulutuksestaan, työstään, harrastuksistaan ja kiinnostuksen kohteistaan. Vertaisohjaajat toimivat omilla etunimillään, mutta sukunimenä jokaisen työprofiilissa oli Varustamo.

Chatit järjestettiin iltapäivällä ja alkuillasta, kello 16 jälkeen. Vertaisohjaajat olivat paikalla kaksi tuntia kerrallaan ennalta ilmoitettuina aikoina, syksyllä 2011 kaksi kertaa viikossa ja keväällä 2012 kerran viikossa. Myös näiden aikojen ulkopuolella ryhmän jäsenillä oli mahdollisuus halutessaan lähettää viestejä ja keskustella toistensa kanssa. Jokaisella keskustelulla oli myös ennalta määritelty teema, joka liittyi esimerkiksi kouluun, harrastuksiin, tuleviin lomiin, ammatinvalintaan tai tulevaisuuden suunnitelmiin. Chateista ja niiden teemoista ilmoitettiin mainoksissa, jotka jaettiin kaikille ammattistarttien opiskelijoille syksyllä sekä kevätlukukauden alussa. Vertaisohjauskeskustelut käytiin Facebookin ryhmäkeskustelutoiminnolla. Ryhmän chat-ikkunan kautta voi lähettää viestin kaikille ryhmään kuuluville henkilöille, jolloin samaan aikaan Facebookiin kirjautuneina olevat jäsenet näkevät viestin reaaliajassa ja voivat vastata siihen. Kaikki paikalla olevat ja sisään kirjautuvat ryhmän jäsenet voivat siis seurata keskustelua, ja viimeisimmät kommentit ovat myös keskustelun päätyttyä kaikkien ryhmän jäsenten nähtävissä. Varsinainen keskusteluikkuna on pieni ruutu Facebookin sivun alalaidassa. Siihen mahtuu vain muutama suhteellisen lyhyt viesti kerrallaan, ja edelliset viestit nähdäkseen pitää vierittää ikkunaa ylöspäin. Tämä on saattanut ryhmäkeskusteluissa aiheuttaa sekaannuksia, jos keskustelijoita on ollut monta samanaikaisesti.

Tallennettujen keskustelujen pituus vaihtelee muutamasta kommentista useisiin tulostettuihin sivuihin. Viestien tallennuksessa joitakin keskustelujen analyysin kannalta hyödyllisiä tietoja on jäänyt pois, mikä rajoittaa analyysimahdollisuuksia. Viestien kellonajat eivät näy tallennetuissa keskusteluissa, eikä näin ollen voida käyttää vuorovaikutuksen taukoja tai

viestien lähetystiheyttä analyysin aineksina. Tallennukseen käytetystä tietokoneohjelmasta riippuen osassa keskusteluista viesteihin sisältyvät hymiöt puuttuvat, kun taas joissakin keskusteluissa ne ovat säilyneet. Tämän seikan havaittuani totesin, etten voi käyttää aineistoa esimerkiksi viestien sävyn tai huumorin yksityiskohtaiseen analyysiin, koska vuorovaikutuksen nonverbaalien vihjeiden korvaajina hymiöillä on chatissa huomattava merkitys. Vuorovaikutuksen analysointi muista näkökulmista on kuitenkin hymiöiden osittaisesta puuttumisesta huolimatta mahdollista.

Tutkimusetiikan kannalta tärkeää on tutkittavien informointi tutkimuksesta sekä yksityisyydensuoja. Koska aineistona toimivat chat-keskustelut käytiin kaikki saman Facebook-ryhmän sisällä ja sen jäsenten viestintä on muutoinkin tapahtunut lähes yksinomaan tämän ryhmän kautta, myös tutkimuksesta informointi ryhmässä julkaistavalla viestillä oli luonnollinen ratkaisu. Pyrin viestissäni kuvaamaan tutkimukseni tavoitteet ja sen, millaista tietoa keskusteluaineistosta etsin. Halusin erikseen tarkentaa, että en tutki keskustelijoita henkilöinä, sillä sitä varten pitäisi mielestäni myös henkilökohtaisesti pyytää lupa tutkittavilta. Kerroin viestissäni, miten yksityisyydensuoja tutkimuksessani toteutuu. Viestissä oli myös ohjeet, miten tulee toimia, jos haluaa kieltäytyä tutkimuksesta tai kysyä jotakin tutkimukseen liittyen. Pyysin erästä ryhmän toimintaan koko lukuvuoden osallistunutta vertaisohjaajaa välittämään ryhmäläisille Facebook-ryhmän ”seinälle” seuraavan viestin:

Hei starttipisteen porukka!

Olen Varustamon vertaisohjaaja, joka tekee kasvatustieteen pro gradu – opinnäytetyötään Tampereen yliopistossa. Olen saanut työtäni varten luettavaksi starttipisteellä käytyjä keskusteluja ja niiden perusteella tutkin sitä, mitä vertaisohjauskeskusteluissa tapahtuu. Minua kiinnostaa, millaisista teemoista chatissa on keskusteltu ja miten keskustelut etenevät. En siis tutki teitä henkilöinä, teidän elämäntilannettanne tai koulutusvalintojanne. Teidän nimenne tai muut tietonne (esim. missä asutte tai miltä startilta olette) eivät myöskään tule esille työssä! Saamassani keskusteluaineistossa ei näy keskustelijoiden nimiä, ja esimerkkejä varten muutan myös puheenvuoroissa esiintyvät nimet ja tarvittaessa muitakin yksityiskohtia, jotta keskustelijoita ei voi tunnistaa.

Jos haluatte kysyä mitä tahansa tutkimukseen liittyen, voitte lähettää

sähköpostia osoitteeseen [sini.huhmarkangas\(at\)uta.fi](mailto:sini.huhmarkangas@uta.fi). Teillä on myös halutessanne oikeus kieltäytyä tutkimuksesta, jolloin teidän osuutenne pitää poistaa aineistosta. Lähettäkää siitakin ilmoitus sähköpostitse.

Omasta puolestani kiitän teitä mukana olostanne, tämän syksyn ja kevään kokemuksista on hyötyä Varustamon toiminnan kehittämisessä. Toivottavasti tekin olette saaneet Starttipisteestä hyötyä ja iloa itsellenne!

Keväisin terveisin
Sini Huhmarkangas

En saanut viestini johdosta yhtäkään yhteydenottoa, joten saatoin päätellä, että kukaan chateihin osallistuneista ei halunnut kieltäytyä tutkimuksesta. Analyysin kulkua kuvailevassa luvussa selostan myös, millä tavoin tässä tutkimuksessa käytettyjä aineistoesimerkkejä on muokattu keskustelijoiden anonymiteetin säilyttämiseksi.

4.3 Teemoittelu ja keskustelunanalyysi

Triangulaatiota eli erilaisten aineistojen tai menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa perustellaan sillä, että yksittäisellä menetelmällä on vaikea saada kattavaa kuvaa tutkimuskohteesta (Eskola & Suoranta 1998, 69). Tässä tutkimuksessa olen lähestynyt samaa chat-aineistoa kahden eri analyysimenetelmän avulla. Teemoittelemalla aineistossa esiintyviä keskustelunaiheita olen saanut yleiskuvan keskustelujen sisällöstä, mikä auttaa vuorovaikutuksen analysoinnissa sekä johtopäätösten tekemisessä tuloksista. Teemoittelu on aineiston järjestämistä siten, että esiin nostetaan tutkimusongelmaa valaisevia teemoja, ja sen perusteella voidaan vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa (mt. 175). Teemoittelun osuus analyysista on vähäisempi ja se toimii tutkimusraportissa myös aineiston esittelynä ja johdantona sitä seuraavaan sovellettuun keskustelunanalyysiin. Analyysimenetelmien triangulaation tehtävä onkin tässä tutkimuksessa tuottaa mahdollisimman kattava kuva verkkovertaisohtauskeskustelusta yhden aineiston perusteella.

Keskustelunanalyysissa tarkastellaan keskustelua kiinnostavana ilmiönä ja tutkimuskohteena. Analyysin tavoitteena on selvittää, millaista toimintaa keskustelu on ja millaisia rakenteita keskustelu noudattaa. Kiinnostus kohdistuu

myös siihen, miten puhujat tuottavat jaetun käsityksen siitä, mitä he ovat tekemässä. (Alasuutari 2011, 165–166.) Huomio kiinnitetään keskustelun yksityiskohtiin, joiden kautta voidaan löytää yleisempiä säännönmukaisuuksia (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 28). Keskustelunanalyysin tavoitteena on siis selittää niitä tapoja ja käytäntöjä, joita käyttäen ihmiset jäsentävät toimintaansa jokapäiväisessä elämässä (Pomerantz & Fehr 2011, 166).

Alasuutarin mukaan keskustelunanalyysissä ei tule arvailla puheenvuorojen merkitystä, eikä käyttää esimerkiksi taustatietoja siitä, missä keskustelu tapahtuu, analyysin tai tulkinnan apuvälineinä. Analyysin kohteena on vain itse keskustelun sisältämä informaatio. (Alasuutari 2011, 167.) Tästä periaatteesta olen tietoisesti joutanut omassa tutkimuksessani, sillä olen kiinnostunut vertaisohjaus-chateista mahdollisina institutionaalisina vuorovaikutustilanteina sekä vertaisohjaajien ja ohjattavien nuorten rooleista vertaisohjaus-keskusteluissa. Näin ollen en väitäkään tekeväni puhdasta keskustelunanalyysia, vaikka tukeudunkin analyysissani vahvasti keskustelunanalyttisiin käsitteisiin ja työkaluihin. Niiden lisäksi käytän myös taustatietoa tutkimuksen kohteena olevista chat-keskusteluista, vaikka se ei puhtasoppiseen keskustelunanalyysiin kuulukaan. Tätä voidaan Alasuutarin mukaan kutsua sovelletuksi keskustelunanalyysiksi, jossa metodia käytetään lisähuomioiden tekemiseen kvalitatiivisesta aineistosta, ja näitä huomioita voidaan käyttää johtolankoina sosiaalisten ja kulttuuristen ilmiöiden käsittelyssä. (Alasuutari 1999, 175–176.) Chat-keskustelujen konteksti sekä keskustelijoiden status vertaisohjaajana tai ammattistartin opiskelijana on osaltaan ohjaamassa havaintoja, joita teen aineistosta keskustelunanalyysin välineiden avulla. Pomerantz ja Fehr mukaan vuorovaikutus on erottamattomasti yhteydessä siihen kontekstiin, jossa se tuotetaan. Konteksti vaikuttaa siihen, millaiseksi ihmisten keskinäinen vuorovaikutus muodostuu, mutta myös aiempi vuorovaikutus osaltaan rakentaa kontekstia. Keskustelun osapuolet osoittavat sanoillaan ja teoillaan ymmärryksensä vuorovaikutustilanteesta, ja näin rakentavat jokapäiväisten tilanteiden merkitystä yhdessä. Näin rakentuu myös jaettu sosiaalinen maailma. (Pomerantz & Fehr 2011, 166–167).

Keskustelunanalyysi on perinteisesti tutkinut kasvokkaista ja synkronista eli samanaikaista vuorovaikutusta, mutta asynkronisen eli eriaikaisen kommunikaation mahdollistavan teknologian yleistyessä sitä voidaan soveltaa myös muunlaiseen kommunikaatioon (Pomerantz & Fehr 2011, 168). Kun kasvokkaisen kommunikaation analyysissä ääni- ja videonauhaukset sekä keskustelun litterointi ovat analyysin kannalta välttämättömiä, tietokoneiden ja muiden laitteiden avulla kirjoittamalla käydyt keskustelut usein tallentuvat ja ovat analysoitavissa sellaisinaan. Kasvokkainen vuorovaikutus koostuu sanojen lisäksi äänenpainoista, kasvojen ilmeistä, katseista, kehon asennoista ja muista nonverbaaleista teoista, joiden muuttaminen tekstin muotoon on haasteellista ja paljon olennaista voi jäädä myös analysoimatta (esim. Pomerantz & Fehr 2011, 170). Kokonaan tekstimuodossa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa tällaisia nonverbaalisia viestejä voidaan ilmaista esimerkiksi hymiöin, jotka jäävät näkyviin analysoitavaan tekstiin. Keskustelijoiden tulkinnat kirjoitetusta viestistä voivat kuitenkin nonverbaalisten vihjeiden puuttuessa vaihdella huomattavasti.

Keskustelunanalyysissä huomio kiinnitetään siihen, miten keskustelu etenee puheenvuorosta toiseen. Jokainen puheenvuoro on sidoksissa edelliseen, ja säätelee vuorostaan sitä, mitä seuraavassa puheenvuorossa voidaan tehdä. Keskusteluissa on yleisiä sääntörakenteita, joita keskustelijoiden odotetaan noudattavan. (Alasuutari 2011, 166.) Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa puheenvuoro on useimmiten yhdellä keskustelijalla kerrallaan, eikä toisen vuorolla puhuminen ole sopivaa (Pomerantz & Fehr 2011, 170). Tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa voidaan myös nähdä kasvokkaista vuorovaikutusta muistuttava vuorojärjestys, mutta säännöt eivät ole yhtä tiukat muun muassa siksi, että samaan aikaan kirjoitetut tekstit on mahdollista lukea yksi kerrallaan, kun taas samanaikaisesta puheesta on vaikea saada selvää. Tietynlaiset puheenvuorot voidaan nähdä aloitteina, jotka luovat odotuksia seuraaville vuoroille; esimerkiksi kysymykseen odotetaan vastausta yhdeltä tai useammalta keskustelijalta (Mt. 170–171). Tällaisia kiinteästi toisiinsa liittyviä puheenvuoroja kutsutaan vieruspareiksi, joista ensimmäinen vuoro luo odotuksen jälkimmäisestä vuorosta heti kun ensimmäinen puhuja on lopettanut.

Vierusparin osia kutsutaan etujäseneksi ja jälkijäseneksi. Vierusparien olemassaolo ei kuitenkaan tarkoita, että esimerkiksi tervehdykseen tai kysymykseen vastattaisiin aina välittömästi – tai ollenkaan. Vierusparin ensimmäinen jäsen kuitenkin muodostaa normatiivisen odotuksen jälkimmäisen toteutumisesta. (Heritage 2006, 3). Jos kysymys saa vastauksensa, siihen ei keskustelussa kiinnitetä enempää huomiota ja vuorovaikutus voi jatkua. Jos taas toista jäsentä ei tuoteta, se vaatii selitystä. Selitystä voi tarjota se keskustelija, joka on rikkonut normatiivista odotusta, tai syitä saatetaan etsiä tilanteesta, roolista, persoonallisuudesta, tavoitteista tai motiiveista, jotka ovat voineet vaikuttaa normin rikkojan toimintaan. (Mt. 7.) Myös tietokonevälitteisessä keskustelussa tervehdyksiin ja kysymyksiin odotetaan vastausta, mutta joissakin tapauksessa odotuksen täyttämättä jättäminen on vähemmän vakava uhka vuorovaikutuksen jatkumiselle kuin kasvokkaisessa tilanteessa (esim. Matikainen 2004, 129). Keskustelunanalyysin keinoin voidaan myös löytää vuorovaikutuksen osallisten erilaisia rooleja. Roolit voivat olla institutionaalisesti määrittyneitä, kuten opettajan rooli, mutta niitä myös eletään yhdessä todeksi vuorovaikutuksessa. Roolit vaativat roolin haltijan vuorovaikutustekojen lisäksi osallistumista tai vahvistusta muilta. (Pomerantz & Fehr 2011, 179.)

Institutionaalista vuorovaikutusta on tutkittu analysoimalla esimerkiksi lääkärin ja potilaan tai sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiä keskusteluja. Institutionaalinen vuorovaikutus tapahtuu institutionaalisessa tilanteessa, mutta pelkkä tilanne tai ympäristö ei tee vuorovaikutuksesta institutionaalista. Keskustelu rakentuu institutionaaliseksi, kun osanottajat käyttäytyvät tiettyjen roolien mukaan, joihin liittyy erilaisia velvoitteita ja odotuksia. Keskustelijat käyttävät kielellisiä ja kulttuurisia kompetenssejaan niin, että sekä tietyille institutionaalisille asetelmille ominaiset että jokapäiväisistä keskusteluista tutut vuorovaikutuksen tavat rakentavat heidän roolejaan institutionaalisissa tilanteissa. Toisaalta osa institutionaalisissa tilanteissa käydystä keskustelusta voi olla tavallista, jokapäiväistä sosiaalista kanssakäymistä ja keskustelua. (Drew & Sorjonen 2011, 194, 211–212.) Institutionaalista vuorovaikutusta jäsentävät erityiset institutionaaliset tehtävät ja käsitykset siitä, miten ne tulisi suorittaa.

Vuorovaikutuksen osapuolet suhteuttavat toimintaansa myös rooleihin, jotka voivat perustua ammattiasemaan tai muotoutua käsillä olevassa tilanteessa. Keskustelunanalyysi voi tutkia sitä, miten rooleja tuotetaan vuorovaikutuksessa, ja miten osallistujat ottavat toiminnassaan huomioon instituution tehtäviä. Voidaan tarkastella myös sitä, miten taustalla vaikuttavat ammatilliset normistot ja instituution sisäiset toimintaperiaatteet näkyvät vuorovaikutuksessa. (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 13.) Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota erityisesti instituutioiden edustajien toimintaan, mutta vuorovaikutustilanteeseen vaikuttaa aina myös asiakas. Kaikki keskustelun osapuolet osallistuvat jatkuvasti vuorovaikutustilanteen muovaamiseen. Siten myös keskustelun institutionaalinen luonne on muuttuva ja muokattavissa jatkuvasti. Siksi on kiinnostavaa tarkastella, millaisia keinoja keskustelijat käyttävät ylläpitääkseen tilanteen institutionaalista luonnetta ja miten he tilannetta jäsentävät. (Mt. 23–24.)

Tarkka kuvaus osallistujien sanoista ja teoista ei vielä sellaisenaan ole analyysi vuorovaikutuksen käytännöistä. Se, mitä ihmiset sanoivat ja tekivät tietyssä tilanteessa pitäisi analyysin keinoin voida kääntää esimerkiksi ohjeiksi siitä, mitä ihmisten tulee tietää ja mitä heidän pitäisi tehdä voidakseen toimia vastaavanlaisessa tilanteessa. (Pomerantz & Fehr 2011, 184.) Omassa analyysissäni pyrin tekemään näkyväksi verkkovertaisohjauksen dynamiikkaa sekä osoittamaan, minkälaisin keinoin vertaisohjaajat voivat saada nuoria osallistumaan keskusteluun, ohjata keskustelua ja neuvoa heitä erilaisissa asioissa. Esitän myös huomioita vertaisohjaajan roolista, jonka eri puolien tiedostaminen on vertaisohjaajan työn ymmärtämisen kannalta tärkeää.

4.4 Analyysin kulku

Aineiston analyysitapa on teoriaohjaava siten, että minulla oli aloittaessani ennakko-oletuksena, että aineistosta löytyisi piirteitä sekä vertaisohjauksesta että vapaa-ajan verkkokeskustelusta. Lisäksi, koska olin kiinnostunut verkkovertaisohjauksesta vuorovaikutuksena, myös keskustelunanalyttinen lähestymistapa vaikutti alusta lähtien siihen, miten tarkastelin aineistoani. Analyysi ja kirjallisuuden lukeminen sekä teorian rakentaminen ovat kulkeneet

käsi kädessä siten, että olen aineistoa analysoidessani ja myös sen jälkeen myös palannut etsimään lisätietoa kirjallisuudesta ja rakentamaan tutkimuksen teoriaosaa osittain uudelleen.

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa etsin aineistosta keskustelunaiheita ja teemoja. Kirjoitin tulostettujen chat-keskustelujen sivujen marginaaleihin yksittäisiä keskustelunaiheita ja merkitsin laajempia teemoja värikoodein. Olen jakanut aineiston viiteen pääteemaan niin, että saatoin sijoittaa jokaisen yksittäisen puheenvuoron johonkin näistä luokista. Osassa aineistoa teemat esiintyvät myös päällekkäin. Aineiston voisi teemoitella monella eri tavalla, ja oman ratkaisuni perusteena oli se, että halusin selvittää erityisesti, miten vertaisohjaus näkyy keskusteluissa. Koulutukseen ja ammatinvalintaan liittyvistä teemoista syntyi näin kaksi eri luokkaa, kun taas monenlaiset eri aiheet päätyivät yhteen suureen vapaa-ajan luokkaan. Lisäksi omiksi luokikseen muodostuivat tervehtimiset ja kuulumisten kysely sekä käynnissä olevaan keskusteluun ja muuhun tarjottuun vertaisohjaukseen liittyvä kommentointi ja keskustelu. Tämä ensimmäinen analyysivaihe antoi vastauksen ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, mistä vertaisohjaus-chateissa keskustellaan.

Kuvailtuani keskustelujen sisältöä ja aineistoani varsin yleisellä tasolla olin tutustunut aineistoon systemaattisesti ja minulle oli muodostunut kuva sen mahdollisuuksista ja rajoituksista. Teemojen avulla saatoin myös paikantaa aineistosta kohtia, joissa keskustelun aihepiiri vaihtuu, ja kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen erityisesti näissä kohdissa. Jatkoin aineiston systemaattista analysointia keskustelunanalyttisiä käsitteitä soveltaen. Näin pyrin vastaamaan toiseen, vertaisohjaus-chatia vuorovaikutustilanteena koskevaan, tutkimuskysymykseeni. Etsin aineistosta vuorovaikutuksen keinoja, joilla vertaisohjaajat saavat ammattistarttilaiset osallistumaan keskusteluun. Kiinnitin huomiota myös keskustelun aiheiden vaihtoihin ja erityisesti siihen, miten vertaisohjaajat suuntaavat keskustelua opiskelua ja koulutusvalintoja käsitteleviin teemoihin. Lisäksi tarkastelin keskustelijoille chatissa muodostuvia rooleja. Olin kiinnostunut erityisesti vertaisohjaajan ja ohjattavan roolien tekemisen tavoista sekä niiden erilaisista vivahteista.

Keskustelun teemojen, vuorovaikutuksen säännönmukaisuuksien sekä keskusteluissa rakentuvien erilaisten roolien perusteella minun on mahdollista esittää joitakin tulkintoja chatissa tarjottavasta verkkovertaisohjauksesta vuorovaikutustilanteena. Peilasin havaintojani aikaisemmissa tutkimuksissa institutionaalisesta vuorovaikutuksesta sekä vapaa-ajan verkkokeskusteluista tehtyihin päätelmiin. Havaitsin aineistoni kuvaavan kiinnostavalla tavalla myös vuorovaikutuksen erilaisia tehtäviä ryhmän tavoitteen sekä sosiaalisten tarpeiden edistämisessä. Minun on myös mahdollista esittää joitakin tämän tutkimuksen aineiston perusteella toimivia vuorovaikutuksen keinoja, joilla vertaisohjaajat voivat herättää sekä ohjata chat-keskustelua toisten nuorten kanssa.

Aineistoesimerkit valitsin siten, että ne kuvaisivat mahdollisimman hyvin analyysin kohteena olleita verkkovertaisohjauksen piirteitä. Osa katkelmista on pitkiä ja sisältää muitakin viestejä kuin ne, jotka kuvaavat analyysin kohteena olevaa vuorovaikutuksen ilmiötä. Osittain tämä johtuu chat-keskustelujen luonteesta: keskustelijat kirjoittavat ja lähettävät viestejä usein yhtä aikaa ja yhdellä hetkellä saattaa olla käynnissä päällekkäisiä keskusteluja eri aiheista. Tarkastelun kohteena olevien puheenvuorojen välissä saattaa siksi olla useita viestejä. Joissakin tapauksissa olen poistanut selvyyden ja esimerkkien kohtuullisen pituuden vuoksi analyysin kohteena olevaan viestien vaihtoon liittymättömiä viestejä, mutta usein se ei ole ollut kokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukaista tai edes mahdollista. Toisaalta esimerkit auttavat myös lukijaa tavoittamaan keskustelujen sävyä ja rytmiä sekä tarjoavat paremmat mahdollisuudet arvioida analyysin osuvuutta. Olen muokannut alkuperäisiä aineistokatkelmia muuttamalla keskusteluissa esiintyvät nimet ja joissakin tapauksissa myös muita yksityiskohtia, joista viestin kirjoittaja olisi ollut helposti tunnistettavissa. Nimien suhteen olen noudattanut käytäntöä, jossa vertaisohjaajille antamani nimet alkavat V-kirjaimella. Siten esimerkeistä on helposti nähtävissä, onko viestin lähettänyt vertaisohjaaja vai ammattistartin opiskelija, eikä muita tunnisteteita tarvita. Vertaisohjaajien nimet pysyvät samoina esimerkistä toiseen. Ammattistartin opiskelijoiden tutkimusta varten muutetut nimet voivat alkaa millä tahansa muulla kirjaimella. Heidän osaltaan

nimeämiskäytäntö on sikäli erilainen, että sama keskustelija voi esiintyä eri nimellä eri esimerkeissä. Tämä johtuu osittain siitä, että chat-aineisto ei sisällä viestien kirjoittajien nimiä, vaan ainoastaan hyvin pienet profiilikuvat, joiden vaihtumisen vuoksi ei kaikissa tapauksissa ollut mahdollistakaan tunnistaa heitä samaksi henkilöksi. Päätös nimetä ammattistarttilaiset uudelleen jokaista esimerkkiä varten johtuu kuitenkin myös siitä, että nimen avulla heidän viestinsä olisivat olleet yhdistettävissä toisiinsa ja henkilöt niiden takana siten helpommin tunnistettavissa. Analyysin kannalta keskustelijoiden henkilöllisyys ei myöskään ole merkittävä tekijä, koska en tässä tutkimuksessa tarkastele esimerkiksi vuorovaikutuksen muutoksia tai nuorten tulevaisuuden suunnitelmien kehittymistä lukuvuoden kuluessa. Muutoin en ole muokannut keskustelijoiden viestejä, vaan ne ovat alkuperäisessä muodossaan mahdollisine näppäily- ja kielioppivirheineen. Tällaiset virheet ovat luonnollinen osa nopeatempoista ja vapaamuotoista chat-keskustelua, joka muistuttaa enemmän kasvokkaista puhetilannetta kuin esimerkiksi ajan kanssa kirjoitettu sähköposti tai keskustelupalstalle lähetetty viesti.

5 VERTAISOHJAUSKESKUSTELU VERKOSSA

5.1 Mistä keskustellaan?

Lähes kaikki keskustelut alkavat vertaisohjaajien tervehdyksillä ja kuulumisten kyselyllä. Jurvelan tutkimissa chat-keskusteluissa tervehtimissekvenssit saattoivat olla useiden vuorojen pituisia, kun osallistujat tervehtivät toisiaan kohdistaen tervehdyksiään toisinaan kaikille yhteisesti, toisinaan yksittäisille, erityisesti myöhemmin keskusteluun liittyville henkilöille (Jurvela 2006, 49–50). Näin on myös omassa aineistossani. Keskustelujen alussa tervehditään kaikkia paikalla olevia, ja myös kesken keskustelun Facebookiin kirjautuvia tervehtivät ainakin vertaisohjaajat ja usein myös keskusteluun osallistuvat ammattistarttilaiset. Keskustelu lähtee käyntiin yleensä kuulumisten kysymisellä ja kertomisella. Joskus kuulumisten kertomisesta siirrytään sujuvasti keskustelemaan jostakin esille nousseesta ajankohtaisesta aiheesta, kuten säästä, flunssa-aallosta, koulupäivästä tai etätehtävistä. Seuraavassa esimerkissä aivan keskustelun alussa on nähtävissä useita tervehdyksiä, joista osa sijoittuu aivan keskustelun alkuun ja osa muun keskustelun lomaan. Lisäksi jutellaan ilmeisen ajankohtaisesta aiheesta, flunssasta:

Vilma: moikka moi!

Nelli: moi

Jaakko: moi

Vilma: Mitäs teille tänään? Koulua?

Viola: moi kaikille! :)

Jaakko: kotona oon ollu.. kipeenä kun oon

Nelli: koulusta tulin hetki sitte

Vilma: tervetuloa kerhoon, itekkin flunssassa jo toista viikkoo putkeen, nyt jo kuitenkin sillee elossa että kouluun pääsee jne. Mut toivottavasti paranet pian!

oliks paha koulupäivä Nelli vai alkaaks jo helpottaa joulua kohti?

Varpu: heippahei vaan munkin puolesta!

Jaakko: moi

Varpu: flunssaa on juu liikkeellä vähän joka toisella, ite ollut myös jo kaks viikkoo. ootsä nelli säästyny flunssalta vielä?

Nelli: en oon koko ajan flunssassa ollu. Meinasin tänään jäädä kotiin mut menin sittekki

Varpu: okei. no hyvä että menit :)

Aki: moroo

Viola: moikka aki! Millanen päivä tänään?

Aki: iha peruss

Viola: ootko sä säästyny flunssilta?

Aki: jeps ainaki pahemmalt

Viola: no hyvä :)

Vilma: toivottavasti kaikki on sit joululomalla terveenä, mulla on ainakin taipumusta sairastua samantien ku joku loma alkaa :D

Yhdistin tervehdykset, kuulumisten kysymisen sekä keskustelusta poistumiset ja hyvästelysekvenssit omaksi luokakseen. Näin muodostui ensimmäinen teema, jonka nimeksi annoin Tervehdykset ja hyvästelyt. Seuraava katkelma on esimerkki hyvästelysekvenssistä:

Varpu: hei kello alkaa tulemaan kuus, niin me tässä joudutaan lopettelemaan. mut huomenna ollaan taas täällä, joten jatketaan sit! tosi kiva anni kun tulit kans tänne!! kirjoittakaa tuohon jatkotarinaan mikä on tuossa seinällä! :))

Vilma: jeps, nähdään huomenna! moikka!

Anni: Juu oli kiva jutella :)))

moi

Varpu: oli tosi kiva! moikka vaan!

Aleksi: moroo

Anni: moi moi :DDD

Useimmiten hyvästelysekvenssin aloittaa joku vertaisohjaajista esimerkiksi toteamalla, että keskustelu-aika on loppumassa. Hyvästelyt sisältävät yleensä myös maininnan seuraavan chatin ajankohdasta, kiitoksen osallistujille ja mahdollisesti kehotuksen esimerkiksi osallistua Starttipisteen Facebook-ryhmän ”seinällä” toteutettuihin yhteisiin aktiviteetteihin tai seurata Varustamo

facebookissa. Hyvästelysekvenssi voi sisältää useita viestejä sekä vertaisohjaajilta että starttilaisilta. Osa viesteistä voi olla tarkoitettu kaikille muille keskustelijoille ja osa yhdelle henkilölle. Hyvästelysekvenssi voi käynnistyä myös kesken muun keskustelun, kun joku keskustelijoista ilmoittaa poistuvansa chatista.

Harrastuksia ja vapaa aikaa koskevaa keskustelua on aineistossa eniten. Nimesin tämän toisen teeman Vapaa-ajaksi. Musiikki, liikunta ja matkailu näyttävät olevan vertaisohjaajia ja ammattistarttilaisia yhdistäviä tekijöitä, joista riittää puhuttavaa. Lisäksi teema sisältää monenlaisia aiheita, mm. lomasuunnitelmat, auton hankinta, ruoka, elokuvat ja tv-sarjat, omaan asuntoon muuttaminen sekä ajankohtaiset uutiset. Alkoholinkäytöstä keskustellaan joitakin kertoja. Myös ihmissuhteet luokittelin vapaa-aikaan kuuluviksi, ja niistä on suhteellisen vähän mainintoja. Esimerkki vapaa-ajan teemasta on tämä keskustelukatkelma, jossa aiheena on ruoka ja ravintolat:

Sanna: tosin vähän kalliimpaahan se on ku vastaavat jutut kaupassa, mut mää ainakin söisin pelkästään armasjugurttia jos ois opiskelijabudjetissa varaa : D

Varpu: mä kans haluisin ostaa kans luomua ja lähiruokaa ainoastaan. mut tosiaan tää opiskelijabudjetti!

Pekka: Nyt kun ruokaan päästiin, tiettekö mitä hyviä ravintoloita Tampereella

?

Sanna: New York

Plevna

Pekka: Misses NY oli? Jossai päi keskustaa?

Sanna: siinä coffee housen alakerrassa :)

siinä mikä on mäkkärin vieressä

Pekka: Joo joo, eiks se oo joku American Dinner tyyppinen vai oonks mää täysin väärässä D??

Sanna: se on vähän samaa settiä joo, mut mun mielestä NY on parempi :)

Vilja: Ruby and fellas on sellane mitä suosittelen kaikille

iso annos, tajuttoma hyvää ja ei ees kauheen kallist

Pekka: Mikä/Mitä ja missä?

Sanna: missäs se on? : o

Vilja: ootas kun katson, kun tulipas mieleen, että sinne voi olla ikäraja..

Vertaisohjauskeskustelujen tavoitteena oli käsitellä nuorten kanssa koulutukseen ja ammatinvalintaan liittyviä teemoja, ja näitäkin aineistosta löytyy. Kolmas nimeämäni teema on Arkiset kouluasiat. Tähän luokkaan sisältyy aiheita, jotka koskevat mm. opiskelua ammattistartilla, eri kouluaineita, koulupäivien pituutta, koulupäivän ja -viikon kulkua, etätehtäviä, kokeita, iltalukiota, ammattialatutustumisjaksoja, työharjoittelua sekä luokkahenkeä ja luokan yhteistä ajanviettoa. Arkiset kouluasiat tulevat usein puheenaiheeksi tervehdysten ja kuulumisten kysymisen jälkeen, koska nuorten kertomat kuulumiset usein liittyvät kouluun ja opiskeluun tavalla tai toisella. Vertaisohjaajat myös esittävät keskustelujen kuluessa kysymyksiä kouluun liittyen. Tässä esimerkissä keskustellaan hygieniapassitestistä:

Vilma: moikka elli! mitäs sulle?

Elli: no moro mitäs täs luen hygieniapassi kokeeseen :))

Vilma: koska sul on se? suoritaks sen kans startin kautta?

Tomi: mä onneks pääsin läpi ekall

Elli: ens viikon tiistaina juu suoritan startin kautta :))

Vilma: onks se vaikee se koe?

tai millanen se on?

Elli: noo emmä tiiä on se kai vaikeempi kun eka koe. Ainakin kaikki niin sanoo se on semmonen rastiruutuun koe

Varpu: se on aika vänkä koe kyllä

Elli: juu todellaki

Tomi: kone arpoo kyssärit...

Elli: jep jep

Vilma: okei, mut siitä ainakin on varmasti hyötyä kun hakee töitä!

Elli: toivottavasti

Aineistosta löytyy keskustelua myös ammatin ja koulutusalan valinnasta. Tämän neljännen teeman nimeksi annoin Koulutusvalinnat. Aloitteet näihin aiheisiin tulevat lähes aina vertaisohjaajilta ja keskustelua syntyy vaihtelevasti. Nuorten vastausten perusteella selkeiksi tulkittavista suunnitelmista ei synny monen vuoron mittaista keskustelua, vaan puhe kääntyy nopeasti johonkin toiseen aiheeseen, kuten seuraavassa esimerkissä, jossa vapaa-ajan teemasta siirrytään pohtimaan ammatinvalintaa vertaisohjaajan kysyessä:

Viivi: ootko aatellu et haluisit jotain musiikin tekoon liittyvää tehdä ihan ammatikses?

(muita keskustelijoita ja aiheita välissä)

Ilkka: no on se joskus ollu sellai et miks ei ammatiks musiikki.. mut ehkä se vois olla sellai yks harrastus..

et jos vaikka jonnekki keikoille joskus pääsis laulaa tai jotai

mut ei ehkäsillai iha ammatiks.. tai mistäs sitä tietää.. (:

Viivi: niin tottatotta ja muusikoks jos meinaa ni melko intohimo saa musiikki olla että sillä ittensä elättää, mutta eihän sitä koskaan tiä:) minkäslaista alaa sit ehkä oot kaavaillu mitä voisit päätyä opiskeleen?

Ilkka: puuala on sellai mist oon tykänny ja mist on hyvii numeroita tullu..

Viivi: puualaa pystyykin tässä pirkkanmaalla opiskelee ammattiopistossa hyvin ja esim valkeakoskella (näin tietoisu väliin)

ja siihe vielä pari musiikkikeikkaa harrastepohjalta rinnalle ni avot

Ilkka: niinpä..

mut sille alalle ainaki ens sijasesti pyrin..

Tämän jälkeen palataan keskustelemaan vapaa-ajan teemoista, jotka olivat puheenaiheena ennen ammatinvalinnan nostamista keskusteluun. Vertaisohjaajat sekä ammattistarttilaiset näyttävät kohtelevan tällaisia ammatinvalintaa ja tulevaisuuden suunnitelmia käsitteleviä aiheita loppuun käsiteltyinä, jos keskustelija esittää selkeän aikomuksen toimia tietyllä tavalla.

Viides nimeämäni keskusteluteema on Vertaisohjaus. Siihen sisältyvät aiheet, jotka käsittelivät vertaisohjaus-chateja, Starttipisteen toimintaa sekä vertaisohjausta ylipäätään. Vertaisohjaajat ja ammattistarttilaiset pohtivat syitä vaisuun keskusteluun sekä markkinoivat ja kommentoivat muita

vertaisohjaukseen käytettyjä välineitä, kuten blogeja. Vertaisohjaajat myös pyytävät starttilaisia osallistumaan erilaisiin yhteisiin aktiviteetteihin. Tässä vertaisohjaajat kysyvät ainoalta paikalla olevalta nuorelta näkemystä siihen, miksi chatit eivät ole saavuttaneet suurta suosiota:

(välistä poistettu muihin aiheisiin liittyviä kommentteja)

Viivi: tapio hei oisko sulla teoriaa et minkä takia tähän aikaan on niin vähän starttilaisia täällä facebookissa online?

onks tää huono aika?

Tapio: mm mejän luokal osa käy iltalukiol opiskelema muita aineita ja muut pyöei varmaan kavereiden kans

Viivi: aanii aivan :s

mutta hyvä että oot täällä ettei ny ihan keskenään täällä me varustamolaiset olla

Tapio: heh

onpa täälläki elämää D:

Viola: jeps:D

Viivi: oisko sulla jotain aiheideoita mistä haluisit mejän kaa jutskailla?

Tapio: eipä ny tuu mieleen mtn järkevää/aiheeseenliittyvää

Viola: no se voi olla ihan mitä vaan

Viivi: noo kukas väittää että sen tarvis järkevää tai aiheeseenliittyvääkää välttämättä olla

Tapio: :D

eipä ny tuu mtn mieleen

Varpu: ei paineita!

Vertaisohjaajat kysyvät Tapiolta myös toiveita keskustelunaiheiden suhteen. Samalla määritellään chatien tarkoitusta ja mahdollisia keskustelunaiheita. Tämän katkelman aikana muodostetaan käsitys, että keskustelunaiheisiin saavat vaikuttaa vertaisohjaajien lisäksi myös ammattistarttilaiset, ja chatissa voidaan keskustella muistakin kuin koulutukseen liittyvistä aiheista.

Verkkokeskustelu poikkeaa kasvokkaisesta keskustelusta siinä, että puheenvuorojen vaihtumiseen ei ole yhtä selkeitä sääntöjä ja keskustelijat voivat

kirjoittaa ja lähettää viestejä samanaikaisesti. Keskusteluun voi näin syntyä rinnakkaisia juonteita, jotka voivat joko häiritä toisiaan ja estää keskustelun etenemisen tai jopa edistää vuorovaikutusta (Jurvela 2006, 61). Myös Starttipisteen chateissa on usein kaksi tai useampia juonteita, jotka harvemmin aiheuttavat keskusteluun katkoja tai epäselvyyksiä. Keskusteluihin saattaa syntyä muutamakin vertaisohjaajan ja starttilaisen muodostama pari, joilla on käynnissä oma keskustelunsa muiden viestien seassa. Seuraavassa esimerkissä keskustellaan harrastuksista:

Vilma: mut harrastaks sit jotain muuta?

Viivi: oo kalessa! mä pelasin mestossa sillonku pelasin

pelaatteko Bssä sm-sarjaa? Kuin menny pelit?

Satu: en oikeestaan. haluisin ehkä alkaa taas käymää tallil mut ei oo oikein lähellä mitää hyvää

Viola: mä oon ehkä joskus kerran käynny tallilla:D

Juho: Aluesarja 5. Sija jos oikein muistan, SM paikka varmistettiin sunnuntaina mutta pooli (pelitaso-lohko) selviää vasta parin viikon päästä

Varpu: mä kävin joskus penskana tallilla, kun sisko ratsasti, mutta taisin aina vaan seurata sivusta

Vilma: oisko sul sit mahiksia kulkee johonki kauemmas tallille jotenki? Esim. täällä kangasalan metsissä on kai ihan jees talleja

Viivi: noni kovia pelejä siis tiedos!

Juho: Millä tasolla sä itte pelasti aikoinaan?

Vilma: mitäs sä tuomo harrastat?

Satu: ::D ei ainakaa bussit kulje yhtää mihinkää hirvee usein, asun nii jeeras:D

Tuomo: en mitään...

Viivi: no kyl B tyttöjen SM-hopee ja C-tytöis SM-kulta tuli haalittuu ja sit pelattii naisten kakkosta

Katkelmassa on käynnissä kolme eri keskustelua. Viivi ja Juho ovat alkaneet keskustella lentopallosta hieman aiemmin. Viola, Satu, Vilma ja Varpu osallistuvat keskusteluun ratsastamisesta. Vilma myös kysyy Tuomolta tämän harrastuksista. Keskustelijoilla ei näytä olevan vaikeuksia seurata omaa

keskusteluun ja vastata itselleen osoitettuihin kysymyksiin muista chatiin tulevista viesteistä huolimatta. Toisinaan aineistossa kuitenkin käy myös niin, että jokin kysymys tai kommentti jää muiden viestien runsauden vuoksi huomaamatta.

5.2 Miten keskustelua ohjataan?

Vierusparit ovat keskustelun perusrakenteita, joihin liittyy vahvoja normatiivisia odotuksia (Heritage 2006, 3, 7). Starttipisteen chatissa vertaisohjaajat käyttävät vierusparin etujäseniä, kuten tervehdyksiä ja kysymyksiä, saadakseen keskusteluun viestejä starttilaisilta ja herättääkseen keskustelua. Näihin tarkoituksiin he käyttävät sekä kaikille keskustelijoille että yksittäisille nuorille osoitettuja kysymyksiä. Verkossa keskustelijoiden ei nonverbaalin viestinnän rajoittuneisuuden takia ole mahdollista osoittaa sanojaan tietylle henkilölle esimerkiksi kohdistamalla katseensa häneen, tai kaikille kuulijoille katsomalla ympärilleen. Siksi verkkokeskusteluissa on ilmaistava sanallisesti, kenelle viesti on tarkoitettu. Myös konteksti voi ilmaista, keneltä odotetaan vastausta puheenvuoroon. Vertaisohjauskeskustelujen ohjaamiseen liittyy myös keskustelunaiheiden hallinnointi. Koska virtuaalisen kokoontumisen tavoitteena on vertaisohjauskeskustelu, ja chatilla on ennalta määritelty teema, vertaisohjaajien tulisi herättää keskustelua nimenomaan päivän teemaan tai koulutukseen ja työhön liittyvistä aiheista. Aiheen vaihtaminen voi tapahtua muistuttamalla keskustelun tarkoituksesta ja ehdottamalla uutta aihetta, tai liittämällä käynnissä oleva keskustelu jollakin tavalla koulutusaiheeseen. Toisaalta vertaisohjaajat voivat vaihtaa aiheen myös koulutusteemoista vapaa-aikaan, jos keskustelua ei ole yrityksistä huolimatta syntynyt.

Tässä esimerkissä palataan jo aikaisemmin samassa keskustelussa aiheena olleeseen yhteishakuun. Tiina kirjautuu Facebookiin, jolloin vertaisohjaaja Viola tervehtii häntä etunimeä käyttäen ja esittää hänelle kysymyksen:

Viola: moi tiina:) onks sulle nyt jo selvinny, et mihin haluaisit hakee?

Tiina: eipä ole : 'D

Vilma: onks mitään ajatuksia ollu viä?

Viola: no, onhan tässä ny vielä vähän aikaa miettii...:D

Tiina: Noh öö.. ainoo mitä oon miettiny nii parturikampaajaa.. mut muusta en sit tiäkää :D

Viola: kiinnostaakse musiikkiala sit enää?

Niko: se yhteishaku tulee kyll yllättävän nopeesti :(jos vihdoinkin keksis laittaa jtn järkevää tosin kun viimekerralla

Tiina: No juu mut mä en oo oikee selvittäny viä et mite sinne pääsis :'D

Viola: mites viime kerralla sit kävi? eiks ammattistartilla oo ollu ihan kivaa?:)

Tiina: no onhan tääl ollu mukavaa ja rentoo :D

Niko: Onhan se ihan jees tosin pääsin yhteen niistä haku toivesita kunnes huomasin noin 1kk jälkeen se ei oo mun juttu

Violan vuoro sisältää itse asiassa kaksi Tiinalle osoitettua vierusparin etujäsentä, tervehdyksen ja kysymyksen. Tiina tuottaa odotetun jälkijäsenen toiseen näistä vastaamalla kysymykseen. Toinen vertaisohjaaja Vilma esittää Tiinalle jatkokysymyksen samalla, kun Viola kommentoi Tiinan vastausta alkuperäiseen kysymykseen. Tiinan seuraavan vastauksen jälkeen Viola kysyy häneltä vielä aikaisemmassa keskustelussa esille tulleesta koulutusalaista, johon Tiina on ilmaissut kiinnostusta. Samassa keskustelussa jo aiemmin yhteishakuun liittyviin kysymyksiin vastannut Niko tarttuu aiheeseen uudelleen toteamalla, että yhteishaku on edessä yllättävän nopeasti. Lisäksi hänen vuoronsa viittaa siihen, että edellinen yhteishaku ei ollut hänen kohdallaan onnistunut. Viola tarttuu Nikon kommenttiin kysymällä lisää edellisestä yhteishausta. Violan vuoro sisältää toisenkin kysymyksen, joka liittyy viihtymiseen ammattistartilla. Vuoroon sisältyy oletus, että ammattistartille päätyminen oli Nikolle epäonnistuneen yhteishaun seuraus. Nikon seuraava vuoro vastaa molempiin kysymyksiin ja selittää myös, miten edellinen yhteishaku liittyi tämänhetkiseen opiskeluun ammattistartilla. Violan jälkimmäiseen kysymykseen vastaa myös Tiina. Yllä olevassa esimerkissä vertaisohjaajien viestit muodostavat lähinnä vierusparin etujäseniä ja starttilaisten viestit jälkijäseniä. Poikkeuksina ovat Violan kommentti Tiinan ensimmäiseen vastausvuoroon sekä Nikon ensimmäinen vuoro. Vertaisohjaajat ohjaavat selkeästi keskustelun kulkua

kysymyksillään, mutta myös starttilaisilla on mahdollisuus osallistua muullakin tavoin kuin vastaamalla kysymyksiin.

Seuraavassa esimerkissä kysymys esitetään kaikille paikalla oleville starttilaisille:

Viivi: mutta koska tänään chatin _pääaihe_ on yhteishaku ni kysympä et onko teillä jo tietoo mihin meinaatte hakee?:)

Annika: öö.. vaatetus-ala santalahdentielle

Toni: aikalailla

Olli: puualalle voisin hakee..

Viivi: oo kuulostaa hyvältä!

Vertaisohjaaja Viivin tuottama vierusparin etujäsen ei ole osoitettu suoraan kenellekään keskustelijalle, vaan sanalla "teillä" voidaan tarkoittaa sekä kaikkia siihen asti keskusteluun osallistuneita että sitä osallistumatta seuraavia nuoria. Tällä kertaa jälkijäsenen tuottaa kolme nuorta, jotka kaikki ovat jo olleet mukana keskustelussa iltapäivän aikana. Vastausten täsmällisyys vaihtelee, mutta niistä jokainen näyttää vastaavan esitettyyn kysymykseen. Vierusparirakenteen lisäksi tässä esimerkissä näkyy eräs vertaisohjaajien tavoista vaihtaa keskustelun aihetta. Edellä on keskusteltu vapaa-ajan aiheista, ja Viivi viittaa ensimmäisessä vuorossaan siihen, että chatin varsinainen tarkoitus on vertaisohjaus ja päivän teema yhteishaku. Hän siis ilmaisee suoraan aikeensa vaihtaa puheenaihetta, ennen kuin esittää keskustelijoille yhteishakua koskevan kysymyksensä.

Vertaisohjaajat voivat suunnata keskustelua koulutusteemoihin myös ilmoittamatta erikseen aiheen vaihdosta. Tässä esimerkissä puhutaan ensin moottoripyöristä, kunnes yksi nuorista kääntää keskustelun japanin kieleen ja toiset nuoret tarttuvat tähän. Tämän jälkeen vertaisohjaaja jatkaa aihetta kysymällä kaikilta kielten opiskelusta yleisesti.

Pasi: iha kiva pyörä

Vilma: ootteks te ikinä olleet moottoripyörän kyydis?

se on kivaa

Eero: juu... (:

Varpu: parasta!

Viola: mä oon ollu vaan skopan:D tarpeeks hurjaa mulle..

Pasi: Tiettekös mitä Hayabusa tarkoittaa?

Vilma: noup.

Pasi: muuttohaukka

Viola: no mitä?

Pasi: japaniks

Eero: jossai leffas oli sen niminen tyyppi.. xD

Vilma: oukkei, ooksä opiskellu japania?

Pasi: wikipediasta luin :

Krista: mä oisin tienny mut hain juotavaa nii en kerinny vastaa :DDDD

Pasi: Nykyään GSX1300R

Vilma: oottekste muuten lukenu jotain muita kieliä ku enkkuu ja ruotsii?

Krista: e.

Essi: saksaa 3 vuotta :)

Viola: eiks haitaka oo joku varpushaukka?

Krista: mut haluisin lukee venäjää ja japania :”D

Pasi: enpä oo

Essi: venäjä ois kiva opiskella

Pasi: Venäjää ois voinu ku miettiny yrittäjyyttä

Krista: niinpä

Varpu: mä haaveilen espanjan lukemisesta, nätti kieli ku mikä!

Viola: espanja on ihanaa!

mä alotin sen just

Pasi: Hieno maa

pari kertaa oon ollu

Krista: sama

Vilma kääntää puheenaiheen moottoripyöristä kielten opiskeluun kysymällä ensin Pasilta japanin kielen opiskelusta. Hän ei mainitse Pasia nimeltä

osoittaakseen, kenelle kysymys on tarkoitettu, mutta edellä Hayabusa-moottoripyörästä käydyssä keskustelun perusteella keskustelijat näyttävät olettavan, että Pasi tulee vastata kysymykseen. Pasi ei vastaa suoraan kieltävästi, vaan kertoo tietonsa olevan peräisin Wikipediasta. Tämän jälkeen Vilma muodostaa uuden vierusparin etujäsenen, jonka sana ”oottekste” osoittaa olevan tarkoitettu kaikille keskustelijoille. Tähän kysymykseen muut tuottavatkin useita jälkijäseniä ja kommentteja niihin. Keskustelun aihe on näin vaihtunut vapaa-ajan teemasta opiskeluun.

Vertaisohjaajat voivat myös ehdottaa keskustelua vapaa-ajan aiheista, jos päivän teema tai muut opiskeluun liittyvät aiheet eivät synnytä keskustelua:

Viivi: auttaaks teitä joku startilla tekeen sitä yhteishakua vai onks se teille muuten tuttu juttu? pisteenlaskut ja sillee

Kalle: jaa-a käyn eka tutustuun ens viikol

tttujuttu joo

Viola: teettekste sit sen haun kotona?

Viivi:

http://www.edu.vantaa.fi/korsoya/opo/sivut/yhteishaun_pisteiden_lasku.htm

tuolla on ainaki kaikki pistelaskuihi liittyvät jutut, jos miettii et paljon pisteitä saa mistäki

no tää aihe ei taida saada teitä hyppii riemusta, voidaan toki vaihtaa aihetta? :p

Viola: oottekste pärjänny tua kovissa pakkasissa? onks päässy helposti kouluun?

Viivi: jep vai onks auto jättäny kadun vartee niinku mut? :D

Vertaisohjaajat Viivi ja Viola yrittävät avata keskustelua yhteishaun tekemisestä ja pistemääristä, mutta muut keskustelijat eivät Kallen ”tuttu juttu” -vastausta lukuun ottamatta reagoi näihin yrityksiin. Aiheen vaihto alkaa katkelman kolmanneksi viimeisessä vuorossa, kun Viivi toteaa, ettei yhteishausta synny keskustelua ja ehdottaa aiheen vaihtamista. Violan seuraava vuoro on yritys aloittaa keskustelu toisesta aiheesta ja se sisältää kaksi vierusparin etujäsentä. Myös Viivi esittää muille keskustelijoille kysymyksen samalla vihjaten, että

hänellä on ollut ongelmia sään suhteen. Tämän jälkeen keskustelu jatkuu vapaa-ajan aiheista.

Joskus keskustelua ei yrityksistä huolimatta synny lainkaan. Helmikuussa 2012 tapahtunut Facebookin uudistus aiheutti sen, että ryhmäkeskusteluissa keskustelevat eivät enää nähneet, keitä samaan ryhmään kuuluvia oli kirjautuneena sisään. Tämä johti siihen, etteivät vertaisohjaajat voineet enää kohdistaa tervehdyksiään ja kysymyksiään yksittäisille nuorille. Tässä Facebookin uudistuksen jälkeen tallennetussa keskustelussa vertaisohjaajat yrittävät saada starttilaisilta kommentteja onnistumatta siinä:

Viivi: helou vaan kaikille! mikäs täällä on meno?

Vilma: moikkamoi munkin puolesta!

Viola: onkos täällä ketään paikalla?:)

Varpu: kuinka ihmiset noi kesätyökuviot, onko duunia löytynyt jo vai aiotteko hakea?

Viivi: eipä paljoo hiljasempaa vois olla...

Vilma: hei moikka, onkos täällä vieläkään ketään paikalla?

Esimerkki sisältää useita vertaisohjaajien muodostamia vierusparin etujäseniä; tervehdyksiä ja kysymyksiä. Starttilaiset eivät tuota jälkijäsentä näistä yhteenkään, eivätkä vertaisohjaajat voi tietää, onko kukaan edes näkemässä heidän viestejään. Yksi kysymyksistä koskee päivän teemaa, joka on kesätyöt ja niiden hakeminen. Muiden kysymysten tavoitteena on vain saada mahdolliset läsnäolijat ilmoittautumaan. Kun vierusparin etujäseniä ei voida osoittaa nimeltä mainituille nuorille, ei keskustelun aloitukseen saada henkilökohtaista sävyä eikä normi jälkijäsenestäkään ole yhtä vahva. Voidaan ajatella, että jos nuori ei itse ilmaise läsnäoloaan osallistumalla keskusteluun, häneen ei voida myöskään kohdistaa siihen liittyviä odotuksia. Usein nuoret kuitenkin vastaavat myös sellaisiin kysymyksiin, joita ei ole osoitettu suoraan heille, joten on myös mahdollista ettei esimerkissä käydyn keskustelun aikana ollut yhtäkään starttilaista paikalla.

5.3 Roolit vertaisohjauskeskustelussa

Tässä alaluvussa esittelen aineistosta löytyviä ammattistarttilaisten ja vertaisohjaajien rooleja ja näiden roolien tuottamisen tapoja. Vertaisohjaajien ja keskusteluun osallistuvien nuorten roolit näyttävät edellisen alaluvun tulosten perusteella eroavan selvästi toisistaan. Vertaisohjaajien rooli keskustelun ohjaajina näkyy jo keskustelujen ensimmäisissä viesteissä heidän tervehtiessään ensimmäisinä muita keskustelijoita. Kuulumisia vertaisohjaajat kysyvät sekä keskustelun alussa paikalla olevilta että keskustelun kuluessa paikalle tulevilta nuorilta. Muutamia kertoja myös vertaisohjaajien kuulumisia kysytään vastavuoroisesti, mutta se on huomattavasti harvinaisempaa. Keskusteluissa esitetyistä kysymyksistä ylivoimaisesti suurin osa on vertaisohjaajien esittämiä, kun taas starttilaiset pääasiassa vastaavat kysymyksiin tai vaikenivat kokonaan. Aloitteet koulutusta ja ammatinvalintaa käsitteleviin teemoihin tulevat useimmiten vertaisohjaajilta. Vertaisohjaajat myös päättävät keskustelut kiittämällä osallistujia, muistuttamalla seuraavan chatin ajankohdasta ja hyvästelemällä keskustelijat. Näin rakentuu vertaisohjaajan työrooli, jossa toimiminen edellyttää kaikkien tervehtimistä tasapuolisesti, keskustelun herättämistä sekä tarvittaessa puheenaiheen vaihtamista. Samalla ammattistarttilaisille muodostuu ohjattavan rooli, jossa he reagoivat vertaisohjaajien aloitteisiin, vastaavat kysymyksiin ja keskustelevat ehdotetuista aiheista. Tässä ei kuitenkaan ole vielä koko kuva chateissa muodostuvista rooleista. Vapaa-ajan teemoista keskustelualoitteita tekevät myös starttilaiset nuoret, ja vertaisohjaajat tarttuvat näihin aloitteisiin yleensä innokkaasti. Vapaa-ajan aiheista keskusteltaessa onkin nähtävissä vertaisohjaajan ja ammattistarttilaisen roolien eron kaventuminen. Tällaisessa keskustelussa he ovat kaikki vapaa-ajan jutusteluun osallistuvia nuoria.

Vertaisohjaajien rooli rakentuu kysymysten ja keskustelun aiheen suuntaamisen lisäksi omien kokemusten jakamisen, toisten nuorten kanssa ”samaan veneeseen” asettumisen ja erilaisissa tilanteissa kannustamisen kautta. Kannustusta ja omista kokemuksista puhumista ilmenee tilanteissa, joissa nuori on ilmaissut jonkin ongelman tai hänellä on esimerkiksi koe tulossa. Tässä esimerkissä keskustellaan tavoitteista ammattistartilla:

(välistä poistettu muihin aiheisiin liittyviä viestejä)

Vilma: mut Lauri kui sä oot viihtyny startilla?

Lauri: On tää (startti) ny jossai määrin parempi ku esim. ylä-aste. Ylä-asteella joutu oleen 7h eikä oppinut mitään (uutta). Startilla joutuu oleen vaan 5h

Viola: ja oppiiko uutta?

Lauri: eipä nyt mitään opittua oo vielä tullu

Varpu: mäkin tungen nyt chattailuun mitä Lauri haluisit oppia siellä?

Lauri: hyvin tungettu

Eipä tässä nyt mitään oppimista silleen oo..

oppis päättämään vaan urasuuntauksen, se varmaan ainoo ja sekin melkeen tehty

Varpu: no sulla on kuitenkin hyvällä mallilla! ja voin sanoo, että täälläkin vielä oon vähän hakusesa tuon uran kanssa

kyllä se siitä!

Lauri vastaa Vilman kysymykseen kertomalla ajatuksiaan ammattistartilla opiskelusta, ja Viola sekä Varpu esittävät jatkokysymyksiä. Laurin kerrottua, että hänen tavoitteensa on päättää tulevasta urasuuntauksesta, Varpu sanoo, että hänellekään oman uran valinta ei ole ollut helppoa. Näin vertaisohjaaja osoittaa olevansa itsekin nuori ja etsimässä omaa polkuaan. Varpun viestit katkelman lopussa sisältävät myös kannustusta: ensimmäisessä viestissä toteamus, että Laurilla on uravalinta hyvällä mallilla, sekä toisen viestin ”kyllä se siitä” voidaan tulkita kannustaviksi kommentteiksi. Seuraavassa esimerkissä keskustellaan hygieniapassitestistä:

Elli: juu.. mä tuun ysiin ku mulla on se hygieniapassikoe

Viivi: noniin! onko hyvin hallussa siihen tulevat jutut?

Tomi: ainiin ku sä et päässy läpi...

Elli: ehkä ;D oon mää siihe jo paljon lukenu mut ei oikee jää mikää päähä... mut nytten luen taas sitä et jos pääsis läpi :DDD

Tomi: ite en kyll lukenu yhtään :D

läpi silti pääsin

Elli: no sull on hyvä maalaisjärki :D

Tomi: kyll sää sen Elli läpi pääset helppoo

Elli: :D

Tomi: ooks liian kaupunkilaine :D

Elli: joo xD

Viivi: kyllä sä siitä läpi pääset, tsemppii vaan!

Varpu: mä en kans päässy sitä läpi ekalla kerralla

Tässä Varpun viimeinen vuoro sisältää vertaisohjaajan oman kokemuksen keskustelun aiheesta. Kun Ellin hygieniapassitestistä on keskusteltu jo usean viestin verran, vertaisohjaaja Varpu kertoo, että hänkin on joutunut uusimaan testin. Näin hän samalla sekä ilmaisee Ellille, ettei hän ole ainoa samassa tilanteessa, että paljastaa myös jotakin itsestään ja henkilökohtaisesta elämästään. Kannustajan roolin voi ottaa kuka tahansa keskustelijoista, myös toiset ammattistarttilaiset. Tässä katkelmassa Elliä kannustavat testin uusintaan sekä hänen luokkatoverinsa Tomi, että vertaisohjaaja Viivi. Seuraava esimerkki kannustuksesta on osa vapaa-ajan aiheisiin liittyvää keskustelua:

Joni: (linkki)

tuolla muuten 2 kuvaa mitkä oon muokannu..alkuperäset kuvat mukana..
voin tietysti lisätä ainaki jonku tonne starttipisteen sivuille..

Viivi: oo vau hei! ehdottomasti lisää!

Viola: hei noihan on hienoja!

Viivi: siis oot ite muokannu noi alusta asti? vau!

Varpu: täältä kans pakko huudella, et wau!

Joni: juu.. iha ite oon muokannu.. (:

Jonin ensimmäinen viesti sisältää linkin sivustolle, jolta löytyy hänen muokkaamiaan kuvia. Tämän jälkeen kolme vertaisohjaajaa lähettää ihailua ja kannustusta sisältäviä viestejä. Vertaisohjaajat siis antavat positiivista palautetta ja kannustavat herkästi nuoria myös vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyvissä asioissa.

Koulutuksellisessa ohjaustilanteessa neuvominen vaatii Vehviläisen (2001, 45–49) mukaan keskustelun kautta syntyvän tai ohjattavan mieltymyksiin ja

ratkaisuihin perustuvan tilauksen ja oikeutuksen neuvolle, koska ohjaajalla ei ole aukrotiteettiasemaa ohjattavan elämää koskevissa ratkaisuissa. Starttipisteen keskusteluissa neuvomista esiintyy jonkin verran erilaisissa tilanteissa, ja yhteistä näille tapauksille on se, että niitä edeltävässä keskustelussa neuvolle syntyy jollakin tavoin oikeutus. Koska vertaisohjaajat eivät ole ammattimaisia uraohjaajia, heillä ei voida ajatella olevan edes sitä koulutuksen ja kokemuksen tuomaa auktoriteettia, joka ammatikseen ohjaustyötä tekevillä saattaisi olla. Neuvojan rooliin asettumisen ei siis olettaisi olevan vertaisohjaajille helppoa. Tässä hygieniapassin suorittamiseen liittyvässä keskustelussa neuvojen oikeutus syntyy siitä, että vertaisohjaajista ainakin Varpu on ollut samassa tilanteessa kuin testiä uusimassa oleva Elli:

Viivi: kyllä sä siitä läpi pääset, tsemppii vaan!

Varpu: mä en kans päässy siitä läpi ekalla kerralla

Elli: :DDDD

Vilja: muista et liha pilaantuu lämpimässä ja pitää muistaa pestä kädet!

Varpu: ei se paljosta jääny, mut siinä on kyl sellasiikin nippelifaktakysymyksiä, mitä ei voi tietää ellei oo lukenu!

Elli: joo kyll mää ne osaan... tämmöset perus jutut o helppoi ;D

Varpu: sit mulla ainakin kävi sillon ekal kerralla niin, että aloin ajatteleman liian monimutkasesti kaikkea jotenki. Ihan helppojakin kysymyksiä :D

sit ku tarkistettiin, olin vaan että eiinii.. :D

Elli: juu nii määki aattelin tosi monimutkasesti kaikki ja sitte en enää osannu vastata :D

Varpu: hehheh. pitäis vaan hengittää syvään ja kasata ittesä eikä joutua paniikkiin. mut sulla on nyt hyvä kokemus alla, tiiät millanen koe se on ja mitä ne mahdollisesti kysyy. hyvin se menee, tsemppiä! :)

Elli: kiitti :D

Varpu: ole hyvä :)

Elli: :)))

Elliä kannustaa ja neuvoo katkelman aikana kolme eri vertaisohjaajaa. Yksi heistä osallistuu vain yhden, huumoriksi tulkittavissa olevan, vuoron verran todeten, että liha pilaantuu lämpimässä ja kädet pitää pestä. Varpu pohjustaa

neuvojaan kertomalla, että on itsekin joutunut uusimaan kyseisen testin. Kuvailu, mikä hänen osaltaan meni pieleen, sisältää ehdotuksen, miten testitilanteessa kannattaa tai ei kannattaisi toimia. Elli vahvistaa tämän kertomalla ajatelleensa itsekin liian monimutkaisesti. Ellin vahvistusvuoron jälkeen vertaisohjaaja muodostaa vielä neuvon ”pitäis vaan hengittää syvään ja kasata ittesä eikä joutua paniikkiin” ja esittää myös mahdollisuuden, että testin uusiminen onkin oikeastaan positiivinen asia. Tämän voi myös tulkita neuvoksi ottaa edellisestä kokemuksesta ja sen pohjalta saadusta tiedosta hyöty irti toiseen yritykseen valmistautuessa.

Seuraavassa katkelmassa vertaisohjaaja Vilja ja ammattistartilla opiskeleva Aleksi keskustelevat Aleksin kiinnostuksen kohteista ja häntä mahdollisesti kiinnostavista koulutusaloista:

(hymiöt puuttuvat teknisistä syistä)

Vilja: no mut työn ulkopuolel siutaha kiinnostaa ainaki musa, onks jotai muuta?

Aleksi: eipä oikeen

se tieto js tietoliikenne asentaja vois oilla mielenkiintoista

Vilja: mikäs siinä miellyttäis?

Aleksi: emt tehään kokajan kaikkee mielenkiintoista ja ei ainakaan istuta kokoajan koneel joka on tylsää opiskeluu

Vilja: eiks ne käy jossain kotikäynneil ihmisten luona? sais tavata ihmisii ja kaikkee

Aleksi: jaa-a en paloo tie mitään tost

Vilja: miulaki on vaa vahvahko veikkaus aiheesta

Aleksi: esentee kai jotain

Varpu: <http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit>

jaaha huono linkki sittenki, ooooootas

tuon sivun hakukenttään kun kirjottaa tietoliikenneasentaja, niin löytyy vähä faktaa

Vilma: ton linkin vois varmaa melkein laittaa starttipisteen seinälle, siit vois olla monelle hyötyä, vai mitä luulet Aleksi?

Aleksi: kyll tosta sai paljon irti

Varpu: miepä lisäsin sen tohon seinällekin nyt sitte

Aleksi: hyvä idea

Vertaisohjaaja Vilja yrittää kartoittaa nuoren kiinnostuksen kohteita vapaa-ajan mieltymysten kautta. Aleksi vastaa kysymykseen, mutta ei tartu ajatukseen, että harrastusten kautta voitaisiin löytää kiinnostava ala. Sen sijaan hän mainitsee alan, joka voisi olla hänen mielestään kiinnostava. Vilja jatkaa kysymällä, mikä alassa olisi kiinnostavaa, jolloin Aleksi perustelee kiinnostustaan käsityksellä, että alalla pääsee tekemään mielenkiintoisia asioita eikä tarvitse istua tietokoneella koko ajan. Vilja tarjoaa omia käsityksiään alasta Aleksille vahvistettaviksi, jota tämä ei kuitenkaan tee vaan toteaa, ettei tiedä alasta paljoa. Viljakaan ei asetu asiantuntijan rooliin, vaan kertoo omankin käsityksensä alan töistä olevan lähinnä veikkaus. Keskustelua sivusta seurannut toinen vertaisohjaaja Varpu kuitenkin lähettää keskusteluun linkin, joka sisältää tietoa puheenaiheena olevasta alasta. Linkin voi tulkita neuvoksi etsiä lisää tietoa valinnan pohjaksi. Samalla annetaan esimerkki lähteestä, josta tietoa voi etsiä. Oikeutus neuvolle muodostuu Aleksin ja ensimmäisen vertaisohjaajan Viljan pohdinnasta, millaista työtä tietoliikenneasentaja tekee ja mikä tekee työstä mielenkiintoista. Toinen vertaisohjaaja Varpu ei tukeudu omaan tietoonsa ja auktoriteettiinsa, vaan toimii ulkopuolisen tahon julkaiseman tiedon välittäjänä. Kolmas vertaisohjaaja Vilma ehdottaa vielä, että linkin voisi jakaa myös niiden ryhmään kuuluvien nähtäväksi, jotka eivät ole sillä hetkellä mukana keskustelussa. Aleksi vahvistaa linkin olevan hyödyllinen ja kannattaa myös sen lisäämistä seinälle. Neuvo on näin yhdessä todettu oikeutetuksi ja hyödylliseksi.

Seuraavassa esimerkissä keskustellaan kesätoista. Aiheeseen liittyen Lassi pyytää apua käytännön asiassa, tietynlaisen kesätyöpaikan löytämisessä.

Riku: siellä ajelin nurmikkoo.. tai sen golfkenttää.. :D

Lassi: Omistaako muute kenenkkän isä/setä/isän kaveri muuttotoimistoo josta voisin töitä hakee?

Viivi: ei huono duuni, Riku! ja ei kyllä omista ainakaa mun tuttavista, sellaseenko haluaisit töihin?

Viola: ei kyllä satu omistaan

Lassi: Ois aika yepä jos sais jotain fyysistä työtä kesäks.

Viivi: rantakuntoon :D

varastoilla on ainaki fyysistä duunia! ja posteissa ainaki osassa, että kannattaa hakee!

Lassi: kantamalla kamoja kesällä? Elks rantsukunto oteta niinku 2kk ennen kesäkuuta?

Viivi: okei, talvikuntoon !

Lassi: mut ei silloin kuljeta ilman paitaa :D

Viola: seuraavaks kesäks sitte voi säästää sitä kuntoo:D

Lassin kysymykseen, omistaako jonkun keskustelijan tuttu muuttotoimistoa, vastaa kaksi vertaisohjaajaa. Molempien vastaus on kielteinen, mutta Viivi esittää Lassille jatkokysymyksen, minkä jälkeen Lassi selittää toivovansa kesäksi fyysistä työtä. Viivin neuvolle voidaan katsoa olevan tilaus, koska Lassi on ilmaissut tarpeen löytää tietynlaista kesätyötä. Viivi esittää oikeastaan kolme neuvoa: hän ehdottaa varastoja ja posteja vaihtoehtoina fyysiseksi kesätyöksi sekä kehottaa vielä hakemaan niihin töihin.

Tässä katkelmassa vertaisohjaajat keskustelevat keskenään, koska ainoa keskusteluun osallistunut starttilainen on juuri kirjautunut ulos, eikä kukaan muu ole ilmaissut olevansa paikalla:

Varpu: Mites Viivi, miten sä keräät motivaatiota?

Viivi: :D no oisin kaivannu vinkkejä kipeesti, vähän alkaa usko loppua ton ylihuomisen pitkän matikan YO:n kanssa

viimehetken vinkkejä? anyone? :D

Viola: mulla loppuu usko jo tässä pitkän matikan 3. Kurssin aikana...

Viivi: vooivoi annan ilmasen vinkin: tee töitä jo siellä kurseilla ni pelastat elämäs abivuonna :D

Viola: kyllähän mä yritän:D voisit sanoo ton meidän opelle...

Viivi: :D

ymmärrän

kovin oli hiljaista tänään.. taidetaan täällä päässä rueta lopetteleen. hyvät loppuviikot sinne, heihei! :)

Kiinnostavaa on, että suoria neuvoja liittyen motivaatioon tai Viivin kaipaamia vinkkejä viime hetken opiskeluun ei anneta lainkaan. Vaikka motivaatio oli

kyseisen chatin ennakkoon ilmoitettu teema, vertaisohjaajat eivät ryhdy neuvomaan toisiaan eivätkä keskustelua mahdollisesti seuraavia starttilaisia. Koska yksikään starttilainen ei tartu motivaatiota koskevaan keskusteluun, sen kautta ei myöskään päädytä muotoilemaan yhteisiä käsityksiä tai neuvoja. Ainoa katkelmassa esitetty neuvo Viivin toisessa vuorossa on suunnattu Violalle, jolla on ongelma matematiikan kurssiin liittyen. Tämän neuvon voidaan katsoa olevan oikeutettu, sillä Viola on kertonut vaikeuksistaan matematiikassa, johon liittyvä ongelma on myös Viivillä. Viivin neuvo sisältää myös kokemukseen perustuvan toteamuksen siitä, miten hänen olisi itse kannattanut toimia. Neuvon voi tulkita myös laajemmin kaikille keskustelua mahdollisesti seuraaville neuvoksi opiskella ahkerasti silloin, kun asiat tulevat eteen, jotta ne eivät aiheuta vaikeuksia tulevaisuudessa.

Vertaisohjaajat voivat myös tarjota asiantuntijan roolia starttilaisille. Heillä voidaan olettaa olevan tuoretta tietoa koulutusaloihin ja -hakuun liittyvistä asioista, koska haku on heille juuri keskustelujen tapahtumahetkellä ajankohtainen. Esimerkiksi seuraavassa katkelmassa vertaisohjaajat kyselevät lisää Ossin mahdollisesta tulevasta koulutusalaista:

(hymiöt puuttuvat teknisistä syistä)

Veera: Mihin ammattiin haluaisit sitten isona?

Ossi: jaa-a

no pinttiksellä hain 1

Veera: Mikä on pinttis?

Onko se pintakäsittely?

Ossi: ju

Veera: Kuulostaa hyvältä. Pidetään peukkuja että pääsisit sinne opiskelemaan!

Mitä hakuvaatimuksia sinne oli?

Ossi: jaa-a enpä tiää

Veera: Vaadittiinko sinne jotakin keskiarvoa päättötodistuksesta tai jotain sellaista?

Ossi: ite kävin ainaki haastattelus

Veera: Okei. Millainen se haastattelu oli?

Vertti: minne kouluun hait tota opiskelemaan?

Ossi: herwoodii

Vertti: Tota linjaa ei taidakkaan olla ihan joka amiksessa tarjolla? Ainakin mitä itse muistelen hakiessani jatko-opinto paikkaa!

Ossi: empä tiää

Veera: Mitäs niihin pintakäsittelyn opintoihin kuuluu? Onko paljon työharjoitteluja?

Keskustelu jatkuu saman kaavan mukaan vielä joidenkin vuorojen ajan. Vertaisohjaajat kysyvät Ossilta kysymyksiä liittyen alaan, jolle hän on hakenut opiskelemaan. Kysymyksiä voi olla kaksikin samassa kommentissa. Ossi vastaa lähes kaikkiin kysymyksiin vierusparien muodostaman odotuksen mukaisesti, tai vaihtoehtoisesti hän selittää vastaamattomuuttaan kertomalla, ettei tiedä vastausta kysymykseen. Keskustelu muodostuu kyselyksi, jossa vertaisohjaajat asettuvat tietämättömän osapuolen asemaan Ossin ollessa asiantuntija mahdolliseen tulevaan koulutusalaansa liittyvissä asioissa.

Toisessa esimerkissä nuori pohtii turvallisuusalan koulutusta vaihtoehtona ja vertaisohjaajat tuovat keskusteluun omia käsityksiään alasta ja kysyvät lisää, jolloin Heikki ottaa asiantuntijan roolin ja kertoo alasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista lisää:

(Hymiöt puuttuvat teknisistä syistä)

Heikki: Turvallisuusala tuntuu siltä realistiselta että arvosanat on aikas kohdallaan ja löytyy sen verran kokookin tollatteita portsari/järkkäri/vartija hommia varten

Vilma: mmm, no toi kuullostaa tosi fiksulta suunnitelmalta

Eks sinne oo jonkinmoiset pääsykokeetkin?

Viola: Ja toltä turvallisuusosalta löytyy varmaan aika hyvin töitäkin!

Heikki: sieltä löytyy aina töitä, on löytyny ja tulee löytymään

Vilma: niin vähän arvelinkin

Tiiäks yhtää missä kaikkialla tolla koulutuksella voi sit olla töissä? Portsarina ja järkkärinä ainaki?

vai?

Heikki: 18v kun saa järkkärikortin niin saa ainakin siis olla portsarina ja järkkärinä

sit tota

vartijan hommaa kaupoissa

tieliikenneohjaaja tms.

Vilma: okei, no toi kuullostaa tosi huipulta, kun voi olla noin monessa töissä! Onks sulla jotain tiettyä hommaa, mihin erityisesti haluaisit?

Heikki: jatko-opinnoista varmaan hyvät mahkut kansainvälistymiseen ja sit noita esimieshommia, vangin vartija

Vilma: ja varmaan poliisikouluunkin voi jatkaa jos haluaa? Kiinnostaako sua sit noi esimies- tai kansainväliset hommat?

Heikki: Pieni osasyys tohon turvallisuusala –kiinnostukseen: Hakametsä sinne peliin katsomaan ”ettei fanit riehu”

Vilma: jeps, no samalla verukkeella mä teen punasen ristin ensiapupäivystysjuttui, et pääsee kaikkiin tapahtumiin

Viivi: välikommentti: hahah oikeet motiivit

Heikki: ei se mikään suora yhtyes oo poliisikouluun mutta ei siitä haittaakaan tietysti ole että on käynyt turvalisuuteen liittyvän koulutuksen kun sinne hakee.

Kansainvälisyys: Pitkä koulutus ja muutamat työvuodet niin vois toimia Obaman tms. henkivartijana

Vilma: vouuu, no siinä ainakin ois tavotetta

Vilma esittää useita kysymyksiä sekä turvallisuusalasta yleensä että Heikin toiveista tulevan työn osalta. Vastaukset kysymyksiin eivät aina löydy seuraavasta lähetetystä viestistä, koska chatissa keskustelijat voivat kirjoittaa viestejä yhtä aikaa ja kommentoida toistensa aiempia viestejä, jolloin vuorovaikutus ei aina näytä etenevän loogisesti. Heikillä ja Vilmalla ei kuitenkaan näytä olevan vaikeuksia tunnistaa, mihin viestiin toisen kommentti on tarkoitettu vastaukseksi.

Myös vapaa-aikaan liittyvissä aiheissa starttilaisille tarjotaan ja he myös ottavat asiantuntijarooleja. Tässä puhutaan hiusväreistä:

(poistettu selvyiden vuoksi toiseen samaan aikaan meneillään olevaan keskusteluun liittyvät kommentit)

Viivi: Moikka mooii, täällä taas! Mitäs teille kuuluu näin vapun alla? Kevätfiiliksissä?

Heli: moikka ja hyvää kuuluu kävin ostamassa cybershopista ittelleni turkoosin hiusvärin xD

Viola: moi kaikki! vau turkoosi väri! aiotko jo tänään värjätä?:)

Heli: emmä tiä vielä ku on viä pinkit päässä :DD

Viivi: kuluttaako noi noin värikkäät värit paljon tukkaa?

Heli: ei ne kuluta yhtää :))

Viivi: heli: ai eikö luulin että ne just kuluttaa niinku samalla tavalla ku vaikka blondaus

Heli: ei kuluta, niissä ei oo olenkaa sitä ammoniakkaa eikä muita semmosia aineita jotka haittas hiuksia. Blondaus on sit ihan eriasia. mutta näitä mitä mä käytän ni ei kuluta yhtää, mut nää kyllä kestää vaa sen 10-15 pesua paitti mulla on kyllä kestänyt jo varmaa 30 pesua :DD

Ossi: ny taisin eksyä ihan väärään porukkaan ku hiusvärit ei oo mun juttu XD

Heli: :’D

Viola: entäs vappuväri?:D

Heli: no siitä mä en tiä :DD

Viivi: hyvä heli et sivistit mua! Enpä ois noita tiennykää!

Viivi kysyy Heliltä värin vaikutuksesta hiuksiin. Saatuaan vastauksen hän toteaa luulleensa toisin ja pyytää ”ai eikö” –vuorollaan vielä vahvistusta sille, että värit eivät todellakaan kuluta hiuksia. Tähän Heli tarjoaa vielä aikaisempaa kommenttiaan selittävän ja vahvistavan, chat-viestiksi huomattavan pitkän, selostuksen aiheesta. Samaan aikaan toisen vertaisohjaajan kanssa vapun suunnitelmista jutteleva Ossi kommentoi aiheen olevan hänen tietämyksensä ja kiinnostuksensa ulkopuolella, johon Heli vastaa nauravalla hymiöllä. Katkelman lopussa vertaisohjaaja vielä kiittää Heliä uudesta tiedosta, mikä vielä vahvistaa vaikutelmaa, että Heli oli tämän katkelman ajan joukon asiantuntija hiusväreihin liittyen.

5.4 Yhteenvetoa tuloksista

Chat-aineiston analyysi osoittaa, että verkkovertaisohjauskeskusteluissa on piirteitä sekä arkikeskustelusta että institutionaalisesta vuorovaikutuksesta.

Siinä keskustelun osanottajat suhteuttavat toimintaansa institutionaalisen tilanteen tuomiin rooleihin. Institutionaalisen vuorovaikutuksen piirteenä Starttipisteen chateissa voidaan pitää sitä, että vertaisohjaajat tuottavat suurimman osan kysymyksistä, ja ammattistarttilaisten tehtäväksi jää vastata niihin. Vertaisohjaajat myös vastaavat keskustelujen aloittamisesta ja lopettamisesta läpi aineiston samankaltaisena toistuvan kaavan mukaisesti. Institutionaalisen vuorovaikutustilanteen vaikutelma syntyy myös, kun vertaisohjaajat muistuttavat chatien tavoitteesta, joka on koulutusasioista tai muusta ennalta ilmoitetusta teemasta keskusteleminen, ja vaihtavat keskustelun aihetta. Institutionaalisen keskustelun piirteitä esiintyy erityisesti koulutukseen ja ammatinvalintaan liittyvistä aiheista keskusteltaessa sekä silloin, kun keskustelua ei synny ja vertaisohjaajat yrittävät saada nuoret osallistumaan. Näissä keskustelujen kohdissa myös vertaisohjaajan ja ohjattavan roolit ovat selvästi erilaiset. Sen sijaan vapaa-ajan aiheista keskusteltaessa roolit usein lähenevät toisiaan, ja aineistosta löytyy myös kohtia, joissa rooleilla ei näytä olevan eroa, vaan kaikki keskustelijat osallistuvat nuorten keskinäiseen vapaa-ajan jutusteluun. Vapaa-ajan aiheista keskustelun voidaankin ajatella palvelevan ryhmän sosio-emotionaalisia tarpeita (Matikainen 2004, 132–133), samoin kuin toisten keskustelijoiden tervehtiminen sekä kuulumisten kysyminen ja kertominen. Keskustelun teemoista arkisiin kouluasioita, koulutusvalintoja sekä vertaisohjausta käsittelevä keskustelu taas näyttää useimmiten liittyvän ryhmän tehtävän suorittamiseen. Näiden tulosten perusteella jako tehtävän suorittamiseen ja sosiaalisia tarpeita palvelemaan vuorovaikutukseen ei kuitenkaan ole tiukasti rajattavissa keskustelun teemojen perusteella, vaan ryhmän molempiin tehtäviin pyrkivää vuorovaikutusta esiintyy eri keskusteluteemojen sisällä.

Vaikka vertaisohjaus-chateissa onkin tarkoitus keskustella erityisesti opiskelusta sekä koulutus- ja ammatinvalinnasta, ei vapaa-aikaan liittyvän keskustelun runsaus siis välttämättä ole merkki epäonnistumisesta. Chat-keskustelun vilkkaus voi rohkaista nuoria osallistumaan ja keskustelemaan myös koulutukseen liittyvistä aiheista, ja tulokset osoittavat myös, että vertaisohjaajat voivat liittää vapaa-ajan jutusteluun opiskeluun ja koulutusvalintoihin liittyviä

aiheita. Chatien järjestäminen ilta-aikaan tarkoittaa myös, että nuoret viettävät silloin vapaa-aikaansa, ja silloin kevyt jutustelu ja vapaa-aikaan liittyvät keskustelunaiheet saattavat houkutella nuoria osallistumaan paremmin kuin tiukasti koulutusteemoissa pitäytyvä keskustelu.

Vertaisohjaajat näyttävät työssään chatien ohjauksessa tasapainoilevan vertaisen ja ohjaajan roolien välillä, ja heillä on käytettävissään erilaisia tapoja vahvistaa näitä rooleja. Roolien muovaamiseen osallistuvat myös ammattistarttilaiset, joiden kanssa vertaisohjaajat keskustelevat. Vertaisohjaajien ja ohjattavien nuorten roolit eivät ole tiukkarajaisia ja pysyviä, vaan ne joustavat ja niitä rakennetaan jatkuvasti eri tavoin vuorovaikutustilanteissa. Vertaisohjaus-chateissa näkyy vertaisohjaajien tehtävä ja rooli keskustelun käynnistäjinä ja ohjaajina, mutta tulokset kertovat myös tietystä tasavertaisuudesta ohjaajien ja ohjattavien välillä. Vertaisohjaajat voivat luopua ohjaajan roolistaan ja osallistua keskusteluun kenen tahansa nuoren tavoin silloin, kun viestejä tulee paljon, kuten erityisesti vapaa-ajan aiheista keskusteltaessa voi tapahtua. Myös ammattistarttilaisten rooli keskusteluissa on joustava, eikä se rajoitu kysymyksiin vastaamiseen ja ohjauksen saamiseen. He voivat toimia asiantuntijoina sekä koulutukseen että vapaa-aikaan liittyvissä asioissa ja kannustaa toisia keskustelijoita eri tilanteissa. Vertaisohjaajat voivat myös kertoa omista kokemuksistaan, epäonnistumisistaan sekä epävarmuudestaan, mikä vahvistaa vaikutelmaa siitä, että he ovat itsekin tavallisia nuoria; vertaisia. He eivät voi käskää tai velvoittaa ammattistarttilaisia osallistumaan keskusteluun, sillä heillä ei vertaisina ole auktoriteettiasemaa siitä huolimatta, että keskustelun ohjaaminen on heidän tehtävänsä. Myös verkkokeskustelu vuorovaikutustilanteena saattaa lieventää koettua velvoitetta vastata esitettyihin kysymyksiin ja lähettää viestejä keskusteluun. Chat-keskustelu perustuu siten vahvasti vapaaehtoisuudelle, ja vertaisohjaajien on löydettävä erilaisia keinoja nuorten motivoimiseksi viestien lähettämiseen.

Vertaisohjaukselle ei näiden tulosten perusteella voida esittää joka tilanteessa toimivaa kaavaa, koska vertaisohjaajien lisäksi keskustelun kulkuun vaikuttavat aina myös muut keskusteluun osallistuvat nuoret. Vertaisohjauksesta kiinnostuneet ja vertaisohjaajina työskentelevät voivat kuitenkin löytää tämän

tutkimuksen tuloksista aineksia verkossa tapahtuvan ohjauksen kehittämiseen. Chatissa keskusteluun tulevien tai sisään kirjautuvien nuorten tervehtiminen voi toimia ensimmäisten viestien saamiseksi nuorilta, minkä jälkeen kynnys osallistua on pienempi. Kysymysten esittäminen yhteisesti kaikille keskustelun osanottajille voi toimia keskustelun käynnistäjänä silloin, kun viestejä tulee vähän. Osoittamalla kysymyksiä yksittäisille nuorille heidän nimiään käyttäen voidaan chatiin saada viestejä myös sellaisilta nuorilta, jotka ovat seuranneet keskustelua sivusta. Keskustelussa kannattaa antaa jonkin verran tilaa myös muille kuin suoraan vertaisohjaukselliseen tehtävään liittyviin aiheille. Vertaisohjaajien osallistuminen vapaa-ajan jutusteluun mahdollistaa henkilökohtaisen tutustumisen nuorten kanssa ja voi madaltaa kynnystä keskustella myös koulutukseen liittyvistä aiheista. Vertaisohjaaja voi kuitenkin palauttaa keskustelun alkuperäiseen aiheeseen muistuttamalla chatin tarkoituksesta tai esittämällä koulutukseen ja opiskeluun liittyviä kysymyksiä. Vapaa-ajan aiheita käsittelevään keskusteluun voi myös liittää opiskeluaiheita, mikä saattaa kääntää koko keskustelun opiskelu- ja koulutusteemoihin.

6 POHDINTA

Tämän tutkimuksen alussa nimesin kaksi tutkimusongelmaa. Olin kiinnostunut siitä, millaisista aiheista vertaisohjaus-chateissa keskustellaan sekä siitä, millainen vuorovaikutustilanne verkossa tapahtuva vertaisohjauskeskustelu on. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastasin nimeämällä keskustelun aiheet ja yhdistämällä ne viideksi pääteemaksi chatien päätarkoituksen, vertaisohjauksen, näkökulmasta. Verkkovertaisohjausta vuorovaikutustilanteena kuvasin keskustelunanalyysin keinoin tarkastelemalla keskustelun vierusparirakenteita chat-keskustelun ohjaamisen näkökulmasta sekä esittämällä joitakin tapoja, joilla keskusteluissa luodaan ja vertaisohjaajan ja ohjattavan nuoren rooleja.

Aineisto koostui tallennetuista vertaisohjaus-chateista, joiden järjestämiseen, kulkuun tai tallennukseen en tutkijana ollut vaikuttamassa. Tällaiset luonnolliset aineistot ovat kerättävissä vaivaamatta ihmisiä erikseen tutkimusmateriaalin keräämiseksi (Alasuutari 1999, 156–157). Tutkimuksesta riippumattoman vuorovaikutuksen tarkastelu voi myös tuottaa sellaista tietoa, jota tutkija ei olisi aineiston keräämistä suunnitellessaan osannut etsiä. Aineistolta voi kuitenkin kysyä vain sellaisia asioita, joihin se pystyy vastaamaan, joten tutkimuskysymykset on muotoiltava aineisto huomioon ottaen. Tutkimusprosessin alkuvaiheessa päätinkin tarkastella vertaisohjausta vuorovaikutustilanteena, mihin chat-aineisto sopii hyvin. Aineiston tallennusmuoto rajoitti tässä tapauksessa sen käyttöä, koska joitakin vuorovaikutuksen kannalta olennaisia tietoja oli jäänyt tallentumatta. Nämä vuorovaikutuksen ominaisuudet, kuten tauot ja viestien lähetystiheys sekä sävyt ja huumori, joita tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa osoitetaan usein hymiöiden avulla, oli siis jätettävä tutkimuksen ulkopuolelle. Valitsemiini näkökulmiin en kuitenkaan näe aineiston puutteiden vaikuttavan merkittävästi, vaan vieruspareja, aiheiden vaihtoja sekä rooleja oli mahdollista tutkia tallennuksen ongelmista huolimatta. Verkkokeskusteluaineisto olisi myös voinut tarjota toisenlaista tietoa, jos sitä olisi tarkasteltu jostakin toisesta näkökulmasta. Oman lähestymistapani perustana on ollut kiinnostus kuvailla

elävästi vuorovaikutustilannetta, jonka kaltaisista ei ole aiempia tutkimustuloksia.

Tutkijoilla on hyvin erilaisia näkemyksiä verkkokeskustelujen tutkimisen etiikasta. Erimielisyyden taustalla ovat usein erilaiset tulkinnat verkkoviestinnän yksityisyydestä ja julkisuudesta. Kaikki verkkoviestintä ei ole luonteeltaan ja julkisuuden tasoltaan samanlaista, vaan siihen vaikuttaa toisaalta kirjoittajan esiintyminen omalla nimellään, rekisteröidyllä nimimerkillä tai kokonaan anonymina, sekä sen vastaanottajajoukon laajuus, jolle viesti on tarkoitettu. Myös viestien sisällöllä ja arkaluontoisuudella on merkitystä. Tutkimuksen eettisyyttä ja sen tekoon tarvittavia lupia pitää siis tarkastella tapauskohtaisesti. (Ollikainen 2004, 24–25.) Tämän tutkimuksen osalta tulin siihen tulokseen, että rajatulle ryhmälle osoitettujen chat-viestien käyttämiseksi tutkimusaineistona on hyvä pyytää lupa viestien lähettäjiltä. Koska viestien kirjoittajat ovat tienneet ryhmään kuuluvan noin neljäkymmentä henkilöä, joista osa oli heille tuttuja ja osa tuntemattomia, viestit eivät olleet esimerkiksi sähköpostin tavoin tiukasti yksityisyyden piiriin luettavissa. Kuitenkin mielestäni hyvän tutkimustavan mukaista oli informoida heitä tutkimuksesta sekä antaa selkeät ohjeet, miten heidän tulisi toimia jos eivät haluaisi viestejään käytettävän tutkimustarkoitukseen. Viestien kirjoittajien anonymiyden säilyttämiseksi muutin myös kaikkien keskusteluihin osallistuneiden henkilöiden nimet. Ammattistarttien opiskelijoiden osalta muutin myös saman osallistujan nimen eri aineistoesimerkkien välillä sekä muutin joitakin yksityiskohtia viesteissä, jotta tunnistamisen mahdollisuus pienenisi.

Laadullisen tutkimuksen tuloksena ei yleensä ole yleistettävää tietoa samalla tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa, eikä sitä tarvitse tavoitellakaan. Sen sijaan voidaan tavoitella tutkittavaa ilmiötä kuvaavaa, osuvaa ja hyödyllistä tietoa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on tärkeää, että tutkija tekee oman päättelypolkunsä läpinäkyväksi analysoidessaan ja tulkitessaan aineistoa. Tärkeää on tulosten perusteltavuus ja sen argumentointi, miksi juuri tässä tutkimuksessa esitetty tulkinta on tärkeä ja oleellinen. (Aaltio & Puusa 2011, 156–158.) Tässä tutkimuksessa pyrin tekemään analyysin mahdollisimman läpinäkyväksi esittelemällä käyttämäni keskusteluanalyttiset

työkalut ja kuvaamalla analyysin kulkua sekä esittämään tulokseni aineistoesimerkkien avulla. Näin pyrin myös kuvaamaan aiemmin tutkimatonta ilmiötä tavalla, joka mahdollistaa tarkastelun suhteessa muihin keskustelutilanteisiin. Teoria sitoo tutkimuksen tulokset aiheesta käytävään tieteelliseen keskusteluun (mt. 158). Tavoitteena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä sen ainutlaatuisten ominaisuuksien ja niiden taustalla olevien asiayhteyksien välisenä vuoropuheluna. Teoreettinen tulkintakehys auttaa nostamaan tapauksesta esiin asioita, jotka ovat yleistettävissä tapauksen ulkopuolelle. (Peltola 2007, 112.) Käsitteiden avulla tutkittavan tapauksen erityispiirteitä voidaan rinnastaa toisiin vastaaviin tapauksiin tai ylempiin selitysmalleihin. Näin yleistäminen tapahtuu laajemmin kuin pelkästään samanlaisena toistuvien tapausten luokkaan. (Mt. 118.) Peilaankin tuloksiani aiempiin tutkimustuloksiin ja teoriaan chat-keskustelusta vuorovaikutuksena sekä arkikeskustelun ja institutionaalisen keskustelun piirteistä. Käytän selitysmallina myös teoriaa ryhmän tehtävää ja sosio-emotionaalisia tarpeita palvelevasta vuorovaikutuksesta. Näin voidaan ymmärtää myös sellaisia keskustelun aiheita ja vuorovaikutusta, jotka eivät ensi näkemältä näytä palvelevan vertaisohjauksen tavoitetta.

Laadullista tutkimusta arvioitaessa voidaan pohtia tulosten siirrettävyyttä eli sitä, olisivatko tulokset samankaltaisia jos aihetta tutkittaisiin uudelleen ja voitaisiinko jossain toisessa tutkimusympäristössä saada samanlaisia tuloksia (Aaltio & Puusa 2011, 156). Starttipisteen chatien vuorovaikutukseen ovat oletettavasti vaikuttaneet monet tekijät, joiden merkitystä ei tämän aineiston perusteella ole mahdollista arvioida. Voidaan silti olettaa, että erilaisista verkkovertaisohjaustilanteista on löydettävissä joitakin samoja piirteitä kuin tässä analysoiduista chat-keskusteluista. On kuitenkin myös mahdollista, että esimerkiksi vapaa-ajan aiheisiin liittyvä keskustelu on vähäisempää sellaisissa vertaisohjauskeskusteluissa, joihin nuoret hakeutuvat varta vasten käsitelläkseen opiskeluun liittyviä kysymyksiä. Tulosten yleistettävyys ja siirrettävyys muihin verkkovertaisohjaustilanteisiin onkin kiinnostava jatkotutkimuksen aihe. Koska tämän tutkimuksen aineistona käytetyt keskustelut on käyty Facebookin chatissa, jossa nuoret esiintyivät omilla

nimillään ja kuvillaan, kiinnostava vertailukohde olisi anonyymi chat-palvelu, jossa nuoret voivat keskustella täysin nimettömästi tai valitsemallaan nimimerkillä. Kiinnostavaa olisi myös vertaisohjausta varten perustetun yhteisön tai ryhmän tarkastelu sen suhteen, miten ryhmän vuorovaikutus ja vertaisohjaus kehittyvät ajan kuluessa ja ryhmän jäsenten tutustuessa toisiinsa. Verkkovertaisohjauksen kokonaisvaltaisen arvioinnin kannalta olisi myös tärkeää tutkia ohjauskeskusteluihin osallistuneiden nuorten kokemuksia vertaisohjauksesta ja sen merkitystä heille.

Näiden tulosten perusteella on mahdollista tarjota verkkovertaisohjauksesta kiinnostuneille sekä vertaisohjaajana työskenteleville joitakin aineksia vertaisohjauksen kehittämiseen, vaikka yleispäteviä ohjeita ei voikaan antaa. Vertaisohjaus-chatien ymmärtäminen ohjauskeskustelun ja vapaa-ajan jutustelun välimaastoon sijoittuvaksi vuorovaikutukseksi voi helpottaa vertaisohjaajan työtä, kun vapaa-ajan aiheille annetaan tilaa ryhmän sosio-emotionaalisia tarpeita palvelevana vuorovaikutuksena, eikä kaikkea muuhun kuin opiskeluun ja koulutukseen liittyvää keskustelua tulkita ohjauksen epäonnistumiseksi. Tulokset tarjoavat myös mahdollisia keinoja keskustelun käynnistämiseen ja ohjaamiseen, joita voidaan pohtia sekä vertaisohjaajia koulutettaessa että vertaisohjausta kehitettäessä. Vertaisohjaajan on myös hyvä tiedostaa kaksoisroolinsa vertaisnuorena sekä keskustelun ohjaajana ja pohtia, millaiseksi hänen oma työroolinsa keskusteluissa muodostuu. Vertaisohjauksen mahdollisuuksia ammattimaisen ohjaustyön lisänä sekä tukena onkin syytä pohtia ottaen huomioon vertaisohjaajien mahdollisuudet tukea nuoria sekä vertaisen että ohjaajan rooliensa kautta. Vertaisohjauksen suurin arvo voikin olla siinä, että matalan kynnyksen palvelussa ja rennossa ilmapiirissä opiskeluun liittyvistä ongelmista ja kysymyksistä puhuminen voi madaltaa kynnystä myös muiden ohjauspalveluiden käyttöön. Vertaisohjaajat voivat myös ohjata nuoria kääntymään oikeiden tahojen puoleen kysymyksissään.

LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO, 153–166.

Aalto, T. & Uusisaari, M. Y. 2009. Nettiä elämää. Sosiaalisen median maailmat. Helsinki: BTJ Kustannus.

Aaltonen, S., Kivijärvi, A., Peltola, M. & Tolonen, T. 2011. Ystävyydet. Teoksessa M. Määttä & T. Tolonen (toim.) Annettu, otettu, itse tehty. Nuorten vapaa-aika tänään. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 29–56.

Ahola, S. & Mikkola, J. 2004. Opinto-ohjaus, muutos ja epävarmuus. Koulutussosiologian tutkimuskeskuksen raportti 62. Turku: Digipaino.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Drew, P. & Sorjonen, M-L. 2011. Dialogue in Institutional Interactions. Teoksessa T. A. Van Dijk (toim.) Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. London: Sage Publications, 191–216.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2.painos. Tampere: Vastapaino.

Heritage, J. 2006. Conversational Organization: Paired Actions. Teoksessa P. Drew & J. Heritage: Conversation Analysis. Volume II: Sequence Organization. London: Sage Publications, 1–9.

Joensuu, M. 2011. Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa J. Merikivi, P. Timonen & L. Tuuttila (toim.) 2011. Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, 14–22.

Jurvela, H. 2006. Vuorovaikutuksen rakentuminen synkronisessa verkkokeskustelussa. Keskustelunanalyttinen näkökulma ongelmaperustaiseen (PBL) verkkotutoristuntoon. Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.

Järvinen, T. 1999. Peruskoulusta toisen asteen koulutukseen. Siirtymävaiheen kokemukset ja koulutusvalintojen taustatekijät oppilaiden kertomina. Turku: Painosalama Oy.

Kallinen, R., Kerbs, H. & Nurmi, J. 2006. Laadukas vertaisohjaus. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Karppinen, K. 2007. Nuorten ongelmat koulutusvalinnoissa ja toiselle asteelle siirryttäessä. Teoksessa S. Alatupa (toim.), K. Karppinen, L. Keltikangas-Järvinen, H. Savioja. Koulu, syrjäytyminen ja sosiaalinen pääoma. Sitran raportteja 75. Helsinki: Edita Prima Oy, 122–139.

Kiuru, N. 2008. The Role of Adolescents' Peer Groups in the School Context. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Komonen, K. 2001. Koulutusyhteiskunnan marginaalissa? Ammatillisen koulutuksen keskeyttäneiden nuorten yhteiskunnallinen osallisuus. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Lappalainen, S., Mietola, R. & Lahelma, E. 2010. Hakemisen pakkoa, tiedonmuruja ja itseymmärrystä: nuorten koulutusvalinnat ja oppilaanohjaus. Nuorisotutkimus 28 (1), 39–55.

Laukkanen, M. 2005. "Onneks on irc :D" Nettikeskustelut tyttöjen vuorovaikutustilana. Nuorisotutkimus 23 (3), 3–18.

Lämsä, A-L. 1999. Nuorten elämänpiirit syrjäytymisen ja selviytymisen näyttämönä. Teoksessa M. Kuorelahti & R. Viitanen (toim.) Holtittomasta hortoilusta hallittuun harhailuun – nuorten syrjäytymisen riskit ja selviytymiskeinot. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto, 49–57.

Matikainen, J. 2004. Verkko – ohjauksen väline vai areena? Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-kustannus, 125–139.

Mietola, R. & Lappalainen, S. 2005. ”Hullunkurisia perheitä”. Perheen saamat merkitykset kasvatuksen kentällä. Teoksessa T. Kiilakoski, T. Tomperi & M. Vuorikoski (toim.) Kenen kasvatusta? Kriittinen pedagogiikka ja toisinkasvatuksen mahdollisuus. Tampere: Vastapaino, 112–135.

Nettleton, S., Pleace, N., Burrows, R., Muncer, S & Loader, B. 2002. The Reality of Virtual Social Support. Teoksessa S. Woolgar (toim.) Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality. Oxford: Oxford University Press, 176–188.

Ollikainen, H. 2004. Turmiolan Tommi Internetissä. Sisällönanalyysi Päihdelinkin alkoholismikeskustelusta. Tampereen yliopisto, tiedotusopin lisensiaatintutkielma.

Onnismaa, J. 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiatuntijuuden muutos. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja N:o 91. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Opetushallituksen verkkosivut.

<http://www.edu.fi/ammattikoulutus/ammattistartti>. (Viitattu 2.11.2011.)

Pasanen, H. 2000. Oppimisen ohjauksen tarve ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus, 104–130.

Peavy, R. V. 2000. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana. Suom. P. Auvinen. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus, 14–40.

Peltola, T. 2007. Empirian ja teorian vuoropuhelu. Teoksessa M. Laine, J. Bamberg & P. Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 111–129.

Pilli-Sihvola, M. 2000. Urasuunnitteluohjausta Internetissä. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus, 34–45.

Pirttiniemi, J. 2000. Koulukokemukset ja koulutusratkaisut. Peruskoulun vaikuttavuuden tarkastelu oppilasnäkökulmasta. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 168. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Pirttiniemi, J. 2004. Ohjausta koulutukseen vai elämään? Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-kustannus, 50–61.

Pohjola, K. & Jokinen, M. 2010. Nuoret miehet reaali- ja virtuaalimaailmojen rajoilla. Teoksessa A-H Anttila, K. Kuussaari & T. Puhakka (toim.) Ohipuhuttu nuoruus? Nuorten elinolot –vuosikirja. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ja Valtion nuorisoasiain neuvottelukunta, 77–92.

Pomerantz, A. & Fehr, B. J. 2011. Conversation Analysis: An Approach to the Analysis of Social Interaction. Teoksessa T. A. Van Dijk (toim.) Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. London: Sage Publications, 165–190.

Raevaara, L., Ruusuvuori, J. & Haakana, M. 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 11–38.

Riekkola, A. 2011. Näköalapaikalla nuoruuteen. Opinto-ohjajien puhetta nykyajan nuoruudesta ja nuorten ohjaamisen haasteista. Tampereen Yliopisto, Kasvatustieteiden yksikkö. Pro gradu –tutkielma.

Skaniakos, T., Penttinen, L. & Lairio, M. 2011. Vertaistutorointi yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa. Teoksessa L. Penttinen, E. Plihtari, T. Skaniakos & L.

Valkonen (toim.) Vertaisuus voimavarana ohjauksessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 17–25.

Spangar, T. 2000. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen ”sisältä ulos”. Ammatinvalinnanohjaus kehkeytyvänä prosessina. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus, 14–23.

Vauras, I. 2008. Tunneikonit verkkokeskusteluissa ?-) Teoksessa S. Routarinne & T. Uusi-Hallila (toim.) Nuoret kielikuvassa. Kouluikäisten kieli 2000-luvulla. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 210–221.

Vehviläinen, S. 2001. Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 39–61.

Viilomaa, P. 2010. Verkossa tehtävä nuorisotyö nuorisotyöntekijöiden ja nuorten silmin. Kohtaako verkkonuorisotyö nuoret? Humanistinen ammattikorkeakoulu, opinnäytetyö, ylempi AMK.

Vuorinen, R. 2006. Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä? Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälineenä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino

Välijärvi, J. 2004. Opinto-ohjaus tasa-arvoisen osaamisen mahdollistajana. Teoksessa H. Kasurinen (toim.) Ohjausta opintoihin ja elämään – opintojen ohjaus oppilaitoksessa. Helsinki: Opetushallitus, 21–39.